



MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO
PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

DIRECCIÓN INSTITUCIONAL
Bucaramanga
Actualizado 2024

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 2 de 55
Revisó: Rector Vicerrector Administrativo Director de Control Interno y Evaluación de Gestión Coordinación Sistema de Gestión de Calidad	Aprobó: Rector	Fecha de aprobación Diciembre 04 de 2007 Resolución No. 1861 Modificada: mayo 28 de 2012 Resolución No. 785

Tabla de Contenido

<u>1. OBJETIVO</u>	8
<u>2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</u>	8
<u>3. GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER</u>	9
3.1 RESEÑA HISTÓRICA	9
3.2 MISIÓN	10
3.3 VISIÓN	10
3.4 ENFOQUES ESTRATÉGICOS	10
3.4.1. Formación integral e innovación pedagógica	11
3.4.2. Investigación e innovación como ejes articuladores de las funciones misionales	11
3.4.3. Cultura de la excelencia académica	12
3.4.4. Cohesión social y construcción de comunidad	12
3.4.5. Diseño de soluciones compartidas para atender prioridades nacionales y retos globales	13
3.4.6. Democratización del conocimiento para la transformación social y el logro del buen vivir con enfoque territorial	13
3.5 VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	14
3.6 ORGANIGRAMA	17
<u>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</u>	18
4.1. COMPRESIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y DE SU CONTEXTO	18
4.1.1 Contexto Interno	18
4.1.2 Contexto Externo	19
4.2. COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	20
4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	22
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS.	22
4.4.1 Productos de los procesos misionales.	25
<u>5. LIDERAZGO</u>	25
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO	25
5.1.1. GENERALIDADES.	25
5.1.2. ENFOQUE AL CLIENTE	25
5.2. POLÍTICA	26
5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad	26

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 3 de 55

5.2.2	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	26
5.2.3	Política de Gestión Ambiental	26
5.3.	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	27
6.	<u>PLANIFICACIÓN</u>	27
6.1.	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.	28
6.2.	OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	29
6.3.	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	30
7.	<u>APOYO</u>	30
7.1.	RECURSO	30
7.1.1.	Generalidades	30
7.1.2.	Personas	30
7.1.3.	Infraestructura	31
7.1.4.	Ambiente para la operación de los procesos	32
7.1.5.	Recursos de seguimiento y medición	32
7.1.6.	Conocimiento de la Organización	32
7.2.	COMPETENCIA.	33
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA	33
7.4.	COMUNICACIÓN	34
7.5.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	34
8.	<u>OPERACIÓN</u>	34
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE OPERACIONAL	34
8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	38
8.2.1.	Comunicación con el cliente	38
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	43
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	43
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	44
8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	44
8.4.1.	Generalidades	44
8.4.2.	Tipo y alcance del control	45
8.4.3.	Información para los proveedores externos	45
8.5.	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	45
8.6.	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	47
8.7.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	48
9.	<u>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</u>	48
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	48
9.1.1.	Generalidades	48
9.1.2.	Satisfacción del Cliente	48
9.1.3.	Análisis y evaluación	48

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 4 de 55

9.2. AUDITORÍA INTERNA	48
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.	49
9.3.1. Generalidades	49
9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección	49
9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección	49
<u>10. MEJORA</u>	<u>50</u>
10.1. GENERALIDADES	50
10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	50
10.3. MEJORA CONTINUA	50

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 5 de 55

Lista de Tablas

Tabla 1 Descripción de procesos y responsables	23
Tabla 2 Relación de Productos de los Procesos Misionales	25
Tabla 3 Toma de conciencia.....	33
Tabla 4 Listado de caracterizaciones de los procesos	35
Tabla 5 Diseño y desarrollo en los procesos	44

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 6 de 55

Lista de Figuras

Figura 1 Estructura Organizacional de la Universidad	17
Figura 2 Grupos de Interés de la Universidad Industrial de Santander	21
Figura 3 Mapa de Procesos Institucional.....	23
Figura 4 Organigrama del Sistema de Gestión de Integrado.....	31

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 7 de 55

Lista de Anexos

[Anexo 1 DOFA Institucional](#)

[Anexo 2 Matriz de Grupos de Interés](#)

[Anexo 3 Matriz de Roles, Responsabilidades y autoridades del Sistema de Gestión Integrado](#)

[Anexo 4 Matriz de Oportunidades](#)

[Anexo 5 Matriz de Interacción de Información Institucional](#)

[Anexo 6 Matriz de Interrelación de Requisitos](#)

[Anexo 7 Matriz Análisis de la Planeación Estratégica.](#)

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 8 de 55

I. OBJETIVO

El presente manual es una guía para establecer la planificación, operación y el control de los procesos de la Universidad Industrial de Santander, establecidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad, cuya estructura se adecúa a las siguientes normas: NTC ISO 9001:2015, NTC 5906:2012, Decreto 943 de 2014 del Departamento Administrativo de la Función Pública, que actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y demás requisitos legales aplicables (Compilado por el Decreto n.º 1499 de 2017).

Nota: La información asociada al Decreto 1072 de 2015 del Ministerio del Trabajo, que establece en el Capítulo 6 los lineamientos para el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, y demás requisitos legales aplicables, se relacionan en el manual de Seguridad y Salud en el Trabajo del Proceso de Talento Humano. La planificación y seguimiento del Sistema de Gestión Ambiental se presenta en el manual de Gestión Ambiental del Proceso de Recursos Físicos.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **CNA:** Consejo Nacional de Acreditación
- **CUEES:** Comité Universidad Empresa Estado
- **DANE:** Departamento Administrativo Nacional de Estadística
- **DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública
- **DIAN:** Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia
- **DIEF:** Directores de investigación y extensión de facultad
- **Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo:** Conjunto de acciones, programas y/o proyectos encaminados a controlar y mejorar la seguridad y salud de la comunidad universitaria.
- **Gestión ambiental:** Conjunto de acciones, programas y/o proyectos encaminados a controlar y mejorar sus aspectos ambientales.
- **IES:** Institución de Educación Superior
- **Manual de Gestión Integrado:** Documento que describe la planificación, operación y el control de los procesos de la Universidad Industrial de Santander del Sistema de Gestión Integrado.
- **PI:** Proyecto Institucional.
- **Políticas:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, la seguridad y Salud en el Trabajo, y ambiental, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Proceso:** Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en resultado.
- **PTG:** Parque Tecnológico Guatiguará
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **SGI:** Sistema de Gestión de Integrado. Hace referencia a los Sistemas de Gestión de Calidad, Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Modelo Estándar de Control Interno –MECI, y demás requisitos legales aplicables a la Universidad
- **SGA:** Sistema de Gestión Ambiental. Sistema de gestión para desarrollar e implementar la política ambiental y gestionar los aspectos ambientales.

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 9 de 55

- **SG SST:** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **UAA:** Unidad Académico Administrativa.

3. GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

3.1 Reseña histórica¹.

El primero de marzo de 1948 fue oficialmente inaugurada las labores de la Universidad Industrial de Santander en el patio de la Escuela Industrial Dámaso Zapata.

En 1940 el abogado Mario Galán Gómez presentó ante la Asamblea de Santander el proyecto de ordenanza que inició el proceso legal de creación de la universidad, que apenas se limitaba a la creación de una "Facultad" de Ingeniería Industrial, "orientada de preferencia hacia las especializaciones de química, mecánica y electricidad", pero incluyó el establecimiento de un bachillerato técnico en la renovada Escuela Industrial de Bucaramanga, donde sería preparado un grupo de jóvenes para el ingreso, en óptimas condiciones, a la mencionada Facultad. Una vez que la comisión designada por la Asamblea dio su visto bueno, este poder legislativo aprobó, el 21 de junio de 1940, la Ordenanza 41 que declaraba creada la "Facultad de Ingeniería Industrial" y establecía un bachillerato técnico en la Escuela Industrial. Sin embargo, con el esfuerzo de dos diputados se aprobó la ordenanza 83, el 22 de junio de 1944, que creó definitivamente "La Universidad de Santander".

El primer rector de la UIS fue Nicanor Pinzón Neira, ingeniero civil de la Escuela de Minas de Medellín. Con tres facultades de Ingeniería (Eléctrica, Mecánica y Química), respectivamente dirigidas por Hernando Pardo Ordóñez, Alfonso Penagos Mantilla y Lelio Martínez Villalba, la UIS aceptó sus primeros veinte estudiantes en 1948.

En la década de los años sesenta ya existían doce edificios y en 1963 los estudiantes matriculados ascendían a 1147, fue así como a finales de los 60's se dio paso a la auténtica universidad de todas las ciencias y profesiones, cuando el campus central fue acompañado por la Facultad de Ciencias de la Salud ubicada junto al Hospital Universitario Ramón González Valencia.

La década de los años ochenta se inició con el nuevo marco de acción establecido por el Decreto Ley 80 de 1980, que obligó a una nueva reforma administrativa y a ampliar el aspecto de los programas profesionales: Geología (1982), Física (1983), Diseño Industrial (1985), Música (1985) e Historia (1987). Bajo la rectoría de Jaime Luis Gutiérrez se abrieron los Centros Regionales de Educación a Distancia, los cuales terminaron por crear el actual Instituto de Educación a Distancia., ya al final de la década se habían creado 7 especializaciones y 7 maestrías. Las necesidades de formación del profesorado en técnicas didácticas obligaron a crear el Centro para el Desarrollo de la Docencia (1982), y las demandas de investigación se resolvieron con un convenio firmado con el BID y el ICFES para la dotación de los laboratorios.

En la administración de Jorge Gómez Duarte ya sobre la década de los 90, se da un nuevo impulso renovador logrado mediante la creación del Programa de Regionalización que sitúa proyectos educativos presenciales en el Socorro, Barbosa, Málaga y Barrancabermeja, con sedes propias

¹ Universidad Industrial de Santander. Antecedentes históricos. [online]. Bucaramanga. Disponible en internet <[http:// uis.edu.co/webUIS/es/acercaUis/historiaUis.pdf](http://uis.edu.co/webUIS/es/acercaUis/historiaUis.pdf)>

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 10 de 55

que permiten un acercamiento del Proyecto educativo a las principales Provincias de Santander. Asimismo, durante la gestión del rector Gómez Duarte se da inicio a los procesos de autoevaluación de programas con fines de acreditación, logrando tener al final de su periodo 8 programas con acreditación de alta calidad.

Al comenzar el siglo XXI, la UIS sigue siendo la universidad más importante de la región oriental de Colombia, reconocida por la tradicional calidad de sus programas y por los esfuerzos de gestión de sus recursos financieros liderados por su actual rector Hernán Porras Díaz. Con todo lo soñado y realizado hasta el momento, lo que se manifiesta ostensiblemente en el devenir de esta historia de la Universidad Industrial de Santander es un crecimiento sostenido con calidad y eficiencia, un avance hacia la profundización sin perder el sentido de su pertinencia social que se da en sus programas de maestría y doctorado un reconocimiento a la alta calidad de sus programas, tal como lo destaca la acreditación de la mayoría de los mismos y la Acreditación Institucional conferida por el término de 8 años por el Ministerio de Educación Nacional, según Resolución No. 5775 de abril 24 de 2014, que hoy la ratifica entre las mejores Universidades con las que cuenta la Nación para la buena educación de la sociedad.

3.2 Misión²

La Universidad Industrial de Santander es una institución pública que forma ciudadanos como profesionales integrales, éticos, con sentido político e innovadores; apropia, utiliza, crea, transfiere y divulga el conocimiento por medio de la investigación, la innovación científica, tecnológica y social, la creación artística y la promoción de la cultura; construye procesos colaborativos y de confianza social para la anticipación de oportunidades, el reconocimiento de retos y la construcción de soluciones a necesidades propias y del entorno. Este obrar institucional, dinamizado con redes diversas y abiertas de conocimiento y aprendizaje, busca el fortalecimiento de una sociedad democrática, participativa, deliberativa y pluralista, con justicia y equidad social, comprometida con la preservación del medio ambiente y el buen vivir.

3.3 Visión³

Para el año 2030 la Universidad Industrial de Santander será reconocida en el entorno nacional e internacional como una comunidad intelectual, ética y diversa, que educa para interpretar los desafíos del mundo, que es abierta a nuevas formas de pensamiento y que gestiona el conocimiento para el avance y la transformación de la sociedad y la cultura hacia el mejoramiento de la calidad de vida. La UIS, a fin de fortalecer la naturaleza pública que le es propia, habrá actuado de manera significativa y acorde con los derechos humanos para la conservación de la biodiversidad, el desarrollo sostenible, la convivencia pacífica, la cohesión social y la democracia. (Universidad Industrial de Santander. Acuerdo del Consejo Superior n.º 026 (2018). Pág. 9)

3.4 Enfoques Estratégicos⁴

Los enfoques estratégicos expresan el compromiso institucional con el cumplimiento de la misión y el logro de los propósitos establecidos en la visión, con fundamento en la convergencia de los valores y principios que orientan el quehacer institucional. El sentido de este PI consiste, precisamente, en convocar a la comunidad universitaria a participar en las acciones cotidianas que contribuyan al desarrollo de los seis enfoques estratégicos que se enuncian a continuación.

² Universidad Industrial de Santander. Acuerdo del Consejo Superior n.º 026 (2018). Por la cual se aprueba el Proyecto Institucional de la Universidad Industrial de Santander. p. 9.

³ Ibid., p. 9.

⁴ Ibid., p. 15.

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 11 de 55

3.4.1. Formación integral e innovación pedagógica

La UIS desarrolla un modelo pedagógico innovador centrado en el estudiante y en la construcción dialógica que permite a los sujetos de aprendizaje la formación integral a la que tienen derecho como seres humanos. Estos son entendidos como sujetos multidimensionales, con motivaciones, necesidades y comportamientos sociales y éticos, biológicos, afectivos y estéticos, cognitivos y tecnológicos, que asumen responsablemente el quehacer político y la relación con el medio ambiente, y que son capaces de comprender y contribuir a la construcción de una mejor calidad de vida propia y de los ciudadanos. Este modelo, en concordancia con la misión institucional, tiene como guía la formación integral y promueve la apropiación y la creación de conocimientos, así como la manifestación de las actitudes y de las competencias propias del profesional versátil, honesto y capaz de solucionar, creativa y críticamente, problemas teóricos y prácticos en los diversos entornos multiculturales con los que se relaciona.

Todos los actores del proceso de formación están involucrados en la comprensión de los objetos de aprendizaje y de las relaciones entre ellos, en la curiosidad y en el fomento de la investigación y la innovación, pero también en la preservación de la memoria y el patrimonio cultural. Esto implica el diseño de experiencias de aprendizaje con espacios innovadores que incluyan tecnologías de la información y la comunicación, junto al aprovechamiento de las necesarias relaciones interpersonales.

Los diferentes programas académicos desarrollados en la UIS son diseñados con currículos y estrategias pedagógicas en coherencia con el modelo pedagógico aquí descrito y evaluados continuamente para garantizar pertinencia y flexibilidad. En un entorno cambiante, los profesores asumen un compromiso con el continuo desarrollo profesional, tanto en aspectos disciplinares como en competencias pedagógicas, fortaleciendo y dinamizando el quehacer educativo.

Esta educación prepara a los estudiantes de la UIS para ser sensibles, analíticos y responsables, con el fin de asumir los retos planteados por la diversidad cultural y la defensa de los derechos humanos, las relaciones complejas entre la política y la economía, el uso del conocimiento y el sentido de la ciudadanía y del liderazgo en el mundo global. Los estudiantes de la UIS aprenden a hacer uso aprovechable y razonado de recursos tecnológicos, a comunicarse eficazmente y a desempeñarse en espacios multilingües.

3.4.2. Investigación e innovación como ejes articuladores de las funciones misionales

La UIS fomenta la investigación, la innovación y la gestión del conocimiento para contribuir al logro de altos niveles de desarrollo logrados con equidad, responsabilidad y justicia social. La investigación y la innovación son procesos mediante los cuales el conocimiento, como bien público, se ofrece a los miembros de la comunidad universitaria y a la sociedad para fortalecer capacidades que posibilitan la formación integral y los procesos de extensión de la acción universitaria a escenarios nacionales e internacionales.

Con el liderazgo de los profesores y la disponibilidad de recursos institucionales, los estudiantes participan en procesos de investigación y de generación de conocimiento por medio de los cuales se fortalecerá el aprendizaje autónomo, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la iniciativa para la construcción y dirección de redes colaborativas y la perspicacia para reconocer, formular, investigar y resolver problemas. De esta manera, los graduados de la UIS se distinguen por el

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 12 de 55

aporte significativo en los espacios de interacción social alrededor de diversos problemas de la comunidad.

La investigación y los procesos de innovación, que surgen de las dinámicas institucionales, buscan impactar los sectores económicos territoriales de producción de la sociedad y desarrollar las capacidades de los actores en materia de protección, gestión y explotación de los resultados de los trabajos de investigación. Así, la UIS crea condiciones para la transformación productiva con equidad y fomenta, al construir alianzas con múltiples actores del sistema de ciencia y tecnología, la innovación y el emprendimiento como requisitos de la competitividad regional y nacional. Proyecto Institucional UIS.

3.4.3. Cultura de la excelencia académica

La comunidad universitaria compromete todos los procesos con la búsqueda responsable de la excelencia. Para esto, realiza permanentes autoevaluaciones académicas y administrativas con miras al mejoramiento continuo de los ámbitos de acción que constituyen la vida institucional. Este quehacer de la evaluación es proporcionado frente a las prioridades institucionales, rigurosamente planificado y desarrollado. Con él se busca equilibrar los procesos de evaluación, como la del docente, para evitar los sesgos derivados de lecturas unidireccionales y valorar apropiadamente los reales campos de acción y potencialidades de los miembros de la comunidad universitaria. De igual forma, la UIS planifica la gestión de modo participativo y proactivo. De estas prácticas de evaluación y gestión resulta una mejor definición de los deseos y las necesidades de formación del talento humano, que se convierten, además, en referentes para el proceso de formación de los estudiantes con sentido de pertenencia institucional.

El fortalecimiento de la administración y gestión universitaria se organiza con programas e instrumentos para la consolidación del sistema de planificación institucional. Esto se traduce en la adecuación y modernización de la estructura organizacional y de la infraestructura física de la UIS, en la construcción rigurosa de los planes de ordenamiento de los campus de todas las sedes, en consonancia con las necesidades de preservación del medio ambiente, el impacto social, los desarrollos tecnológicos y la racionalidad en la inversión. La actualización permanente de los sistemas de información incluye la gestión de plataformas digitales y redes de gestión del conocimiento que contribuyan al desarrollo de capacidades y de sistemas adecuados a la evaluación del desempeño.

3.4.4. Cohesión social y construcción de comunidad

La comunidad universitaria adquiere sentido real y simbólico en la medida en que cada uno de sus miembros se apropia de los fines explicitados en la misión institucional, los realiza de manera efectiva en las acciones cotidianas y construye un discurso y una acción política que le permite cuidar de sí mismo y transformar con responsabilidad el propio entorno social.

La construcción comunitaria y la cohesión social transforman el bienestar universitario en un elemento transversal a los distintos ejes misionales de la institución, de modo Proyecto Institucional UIS que se favorece la calidad de vida de los miembros de la comunidad. Este importante ámbito de la vida de la UIS es reconocido en el entorno sociocultural porque contribuye a la construcción de relaciones interpersonales con justicia de género, el autocuidado, la autorregulación y la protección de la naturaleza, y porque mejora las relaciones interpersonales y la cultura.

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 13 de 55

Las acciones orientadas al bienestar de los miembros de la comunidad se basan en un comportamiento respetuoso y solidario con lo público, en el cual prevalece el interés general por encima del particular y este se cultiva para que cada uno sea una persona resuelta a aportar al buen vivir.

3.4.5. Diseño de soluciones compartidas para atender prioridades nacionales y retos globales

En coherencia con el carácter público y el cumplimiento de la misión, la Universidad Industrial de Santander promueve espacios de interacción para el reconocimiento, el análisis y la solución de retos nacionales y locales. Al servicio de esto, proyecta los valores, los principios y las capacidades institucionales en el fomento del trabajo multidisciplinar y cooperativo.

El diseño sostenible de hábitats, el manejo cuidadoso de los recursos disponibles, la seguridad alimentaria, el suministro de energía, el cambio climático, los problemas de salubridad, las tensiones entre la biotecnología y la ética, las migraciones humanas, los retos relacionados con el transporte de bienes y personas, la planificación urbana, la justicia en el marco de la multiculturalidad, el control político y económico del conocimiento, de los medios y de los datos están entre los desafíos globales de la sociedad actual. En este escenario complejo, donde el optimismo se encuentra con las incertidumbres, Colombia ha asumido el reto de construcción pacífica de sí misma en el sendero de una sociedad democrática, multiétnica y multicultural.

Ante esto, la Universidad Industrial de Santander participa en redes nacionales e inter-nacionales que permiten, por una parte, el permanente aprendizaje para reconocer desafíos y oportunidades de formación, investigación, extensión e innovación y, por otra, el diseño y puesta en práctica de soluciones que benefician a la sociedad. En este sentido, la institución, que fortalece la presencia internacional, se concibe como un eje flexible, complejo y cosmopolita que escucha, aprende, gestiona y crea capacidades y respuestas ante los problemas que asume como propios.

3.4.6. Democratización del conocimiento para la transformación social y el logro del buen vivir con enfoque territorial

Para el mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad, la UIS tiene con la comunidad el compromiso de extender y maximizar el valor social y económico de la educación y la investigación a través de la transferencia de conocimiento, del talento y la tecnología a fin de elevar la calidad de la vida en el territorio. En este sentido, la UIS fomenta la construcción y consolidación de mecanismos que faciliten la democratización del conocimiento científico-tecnológico en el ámbito interno y en las relaciones con el mundo circundante.

El conocimiento no es solo producto de la academia, y no se destina al uso exclusivo de ella. La gente, en la vida comunitaria, resuelve problemas cotidianos y emergentes desde las lógicas del sentido común, las relaciones con el entorno, la memoria histórica y los recursos tecnológicos a la mano. Esta especie de libertad para la apropiación del logro cultural y la puesta en marcha de una inteligencia compartida es parte de un patrimonio que arroja luces, por ejemplo, de cómo convivir con las otras especies de la naturaleza y cómo aprovechar los recursos de forma sostenible. Estas formas de conocimiento, debidamente reconocidas y valoradas, ayudan a la UIS a promover la reconstrucción de tejido social y de formas de vida afectadas por diversas

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 14 de 55

contingencias de la historia de Colombia y de la humanidad. Nutrirse de estas realidades y aportar a ellas desde el conocimiento institucional es parte del compromiso con la construcción de la paz. Sin menoscabo de las visiones de mundo de las comunidades, de los equilibrios particulares que ellas tienen en las dinámicas vitales, la UIS establece un proceso de comunicación y diálogo con diversos sectores de la sociedad por medio de la proyección social y la prestación de servicios de extensión, sobre la base de un ejercicio de responsabilidad ética y social para la definición, determinación de prioridades y construcción de alternativas a los problemas del desarrollo local, regional y nacional. Esto se erige sobre un profundo respeto por la dignidad humana, como establece el mandato constitucional que reconoce la riqueza multiétnica y multicultural de Colombia.

3.5 Valores y Principios Institucionales⁵

La Universidad Industrial de Santander fundamenta su quehacer en las cualidades humanas de las personas que la integran, en la capacidad laboral de los funcionarios, en la excelencia académica y educativa de los profesores y en el compromiso de la comunidad universitaria con los valores y principios constitucionales con los que ella se ha venido cimentando; entre esos valores y principios se destacan los siguientes:

- **Dignidad.**

Consiste en el reconocimiento de cada individuo como ser único e insustituible en una comunidad; la dignidad se manifiesta en el respeto de la integridad de los seres vivos y de los derechos políticos, sociales y culturales del ser humano.

- **Ética de la responsabilidad pública.**

El *ethos* y la naturaleza de la UIS implican su compromiso para asumir las consecuencias que se derivan de las acciones y elecciones frente a lo público. Este principio exige que el medio universitario sea un escenario abierto y disponible al interés general; en este sentido, la UIS está comprometida con el desarrollo territorial, la inclusión social y la defensa de lo público.

- **Legalidad y legitimidad.**

La primera es entendida como el acto de regir el comportamiento institucional, y de cada uno de los miembros de la comunidad universitaria, de acuerdo con la normatividad estatal y sin menoscabo de la autonomía. Lo legítimo corresponde al reconocimiento, a la confianza y a la valoración social de que goza la institución por su quehacer en pos de alcanzar los fines y objetos misionales.

- **Solidaridad, inclusión y equidad.**

Los procesos académicos, investigativos, de proyección social y de extensión de la UIS se construyen sobre el apoyo recíproco, y están comprometidos con la atención de las necesidades de los diferentes grupos sociales, en especial de los más vulnerables. Los miembros de la comunidad universitaria actúan con humanismo ante las urgencias de la inclusión social y del acceso equitativo a la educación y a la calidad de vida.

- **Actitud dialógica, tolerante y pluralista.**

En la UIS se reconoce que el disenso es parte natural de la construcción de consensos basados en prácticas discursivas y argumentativas razonadas y razonables. Las relaciones comunicativas

⁵ Ibid., p. 12.

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 15 de 55

son pluralistas e inclusivas y se sostienen en el reconocimiento recíproco de los deberes y derechos de los interlocutores, quienes tienen la posibilidad de ampliar el horizonte de las propias convicciones.

- **Protagonismo académico.**

La visibilidad académica de la UIS se sostiene sobre la excelencia y la honestidad intelectual, derivadas del compromiso de la comunidad con las áreas de conocimiento, la curiosidad, la imaginación y el fortalecimiento y la creación de líneas de investigación; se respalda en la responsabilidad con los programas educativos pertinentes y en la colaboración interdisciplinaria para responder a problemas nacionales y retos globales.

- **Eficiencia, transparencia y corresponsabilidad en la gestión de los recursos.**

La Universidad Industrial de Santander siempre rinde a la sociedad cuentas acerca de las acciones que emprende y de sus resultados; propicia además el compromiso de los miembros que la constituyen y del entorno social con el manejo racional, ágil, oportuno, eficiente y transparente de los recursos públicos.

- **Autonomía.**

Consiste en la capacidad del actor social, sea particular o institucional, para decidir de manera libre y emancipada acerca de los propios fines sin perder de perspectiva la relación con la comunidad. La autonomía universitaria es un derecho constitucional que, en el orden de la legislación nacional, se concreta en la posibilidad y capacidad responsable de autorregulación y autodeterminación.

- **Cuidado y defensa de lo público.**

El medio universitario es un escenario público, abierto y disponible para el buen uso, el disfrute y el cuidado por parte de la sociedad. La UIS es un bien social y patrimonio cultural que, atendiendo a los fines misionales, integra ciudadanos comprometidos con el cumplimiento de los deberes y el goce de los derechos en ambientes de entendimiento y respeto.

- **Sostenibilidad social y ambiental, construcción de paz y vivencia de los derechos humanos.**

La UIS asume y desempeña un papel relevante en el fortalecimiento de una sociedad democrática, pacífica, comprometida con la vida y acorde con los derechos humanos y la sostenibilidad social y ambiental. Con ese fin garantiza condiciones educativas para la construcción de una cultura de paz, el progreso, la cohesión social y la defensa de la dignidad humana.

- **Autocuidado.**

La UIS promueve una cultura del bienestar individual y social, del cuidado de sí y de los otros; esto significa que los miembros de la comunidad se autorregulan frente a los factores que afectan el desarrollo de las potencialidades y dimensiones del ser. El autocuidado es, así, la capacidad para decidir de manera respetuosa, libre y autónoma acerca de los propios fines en consonancia con los propósitos de la comunidad.

- **Cultura de innovación.**

La UIS es un escenario que propicia la creatividad, la experimentación e innovación a partir de la comprensión del acervo científico, tecnológico y cultural para la solución de retos y el incremento

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 16 de 55

de las capacidades de la universidad como agente de transformación propia y de los territorios de influencia.

- **Confianza e inteligencia colectiva.**

La UIS se constituye como un espacio de reconocimiento mutuo en las relaciones intersubjetivas. Esto posibilita definir, elaborar e integrar propósitos, movilizar efectivamente el conocimiento y las competencias y abrir asertiva y creativamente canales de interacción y trabajo colaborativo y transdisciplinario, a fin de soportar la gestión institucional y la vida en comunidad y afrontar desafíos complejos.

- **Cosmopolitismo y universalidad.**

La coherencia de la institución con el sentido e historia de las universidades se manifiesta en el reconocimiento de la pertenencia de la institución, con sus particulares atributos, a la sociedad global e intercultural. La UIS es una comunidad que se construye permanentemente con una actitud de apertura al saber universal, al aporte y al intercambio investigativo, social y cultural.

- **Libertad de cátedra y de aprendizaje.**

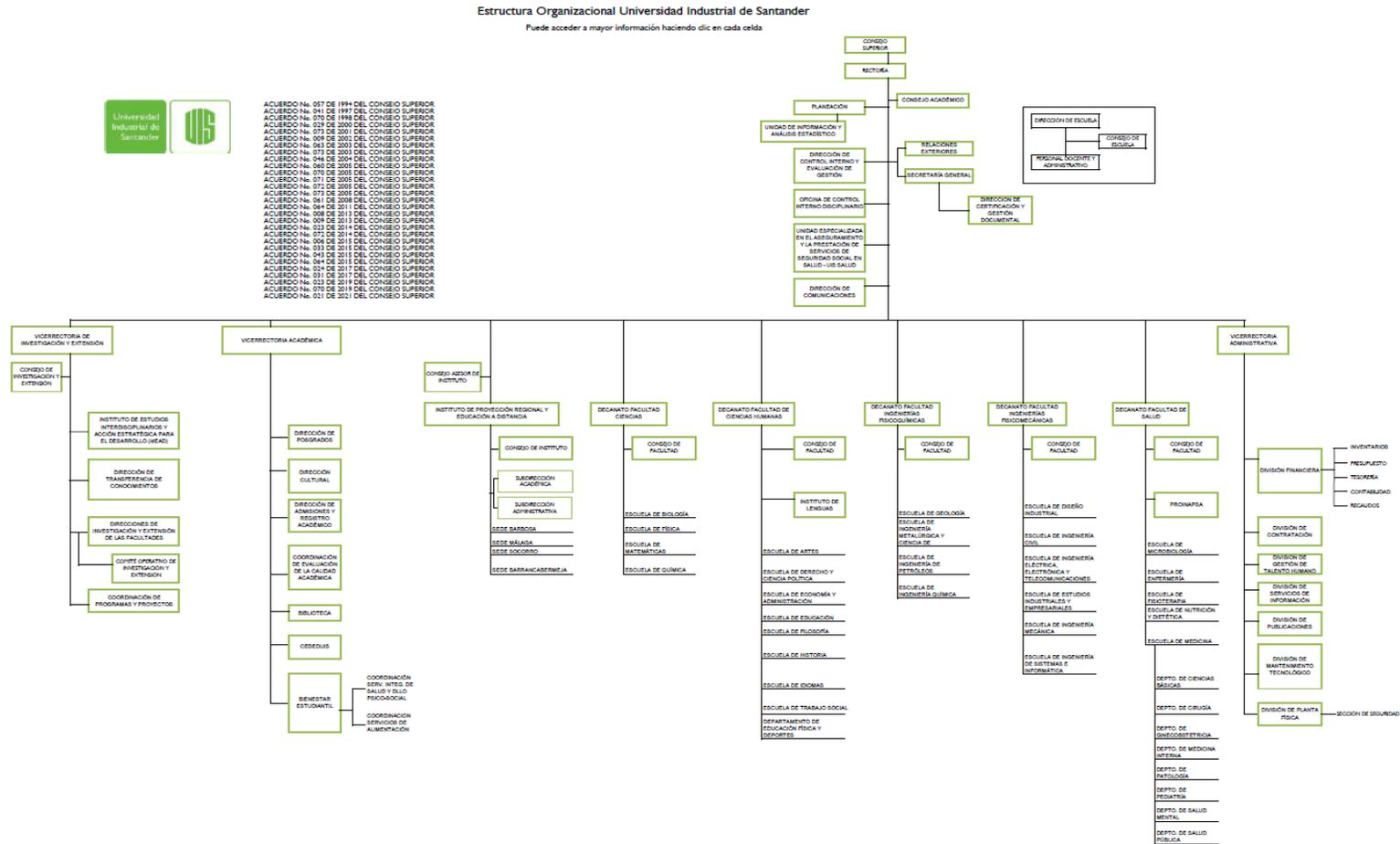
El diseño y el desarrollo de experiencias de aprendizaje están sujetos a unos referentes establecidos de manera consensuada en los proyectos educativos institucionales. El quehacer educativo de la UIS se fundamenta en el diálogo, la investigación y valoración de formas de aprendizaje y de objetos de conocimiento, en el respeto a la dignidad de las personas y de la institución y en una actitud crítica y propositiva.

- **Manejo responsable de la información y del conocimiento.**

La UIS reconoce los principios inherentes a la ética de la información y la comunicación que exige honestidad, transparencia, pertinencia, suficiencia, veracidad y confiabilidad de las fuentes. Esto se relaciona de modo inherente con un gran sentido de responsabilidad frente a la preservación, divulgación y disposición del conocimiento.

3.6 Organigrama

Figura 1 Estructura Organizacional de la Universidad



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Estructura Organizacional de la Universidad Industrial de Santander. [Online]. Disponible en <https://uis.edu.co/uis-transparencia-organigrama-es/>

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 18 de 55

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la Institución y de su Contexto

4.1.1 Contexto Interno⁶

El proceso de análisis de contexto interno se desarrolló a partir del diseño de diferentes espacios de construcción colectiva que convocaron a los actores del ecosistema de la Universidad, a reflexionar con una perspectiva de futuro sobre la misión, visión, valores y los objetivos que esta tiene como Institución de Educación Superior para afrontar los nuevos retos a nivel regional, nacional e internacional. En el Proyecto Institucional y el Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030 aprobado mediante el Acuerdo 047 del 2019 del Consejo Superior se evidencian los resultados derivados de las interacciones realizadas con la comunidad académica UIS, es decir, los actores que participaron en los procesos misionales de la Institución (estudiantes, profesores, investigadores, administrativos y egresados).

De igual forma, el documento presenta los retos, las oportunidades de innovación y las capacidades de la Institución. Asimismo, a través de un análisis de algunos procesos de evaluación y reconocimiento de la universidad junto con la ejecución de talleres, se identificaron las capacidades distintivas que hacen parte de las buenas prácticas en Investigación, Extensión y Formación desarrolladas por los profesores de la Universidad.

A continuación, se presentan los retos institucionales los cuales fueron categorizados según su naturaleza en las siguientes dimensiones, su descripción se encuentra disponible en el Proyecto Institucional y el Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030 aprobado mediante el Acuerdo 047 del 2019 del Consejo Superior.

- ✓ Modelo pedagógico
- ✓ Formación Docente
- ✓ Investigación
- ✓ Impacto a la Sociedad + Propósito
- ✓ Estrategia Regionalización
- ✓ Reforma curricular y creación nuevos programas académicos
- ✓ Diseño centrado en los estudiantes
- ✓ Gestión del conocimiento
- ✓ Gestión del Talento Humano
- ✓ Multilingüismo

- ✓ Gestión financiera
- ✓ Sello identidad UIS
- ✓ Ciudadanía universitaria
- ✓ Objetivos de Desarrollo Sostenible
- ✓ Modelo de admisión incluyente
- ✓ Estrategia de colaboración externa
- ✓ Universidad innovadora y emprendedora
- ✓ Estrategia de comunicación
- ✓ Buen vivir
- ✓ Infraestructura física

⁶ Universidad Industrial de Santander. Proyecto Institucional y el Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030 aprobado mediante el Acuerdo 047 del 2019 del Consejo Superior.

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 19 de 55

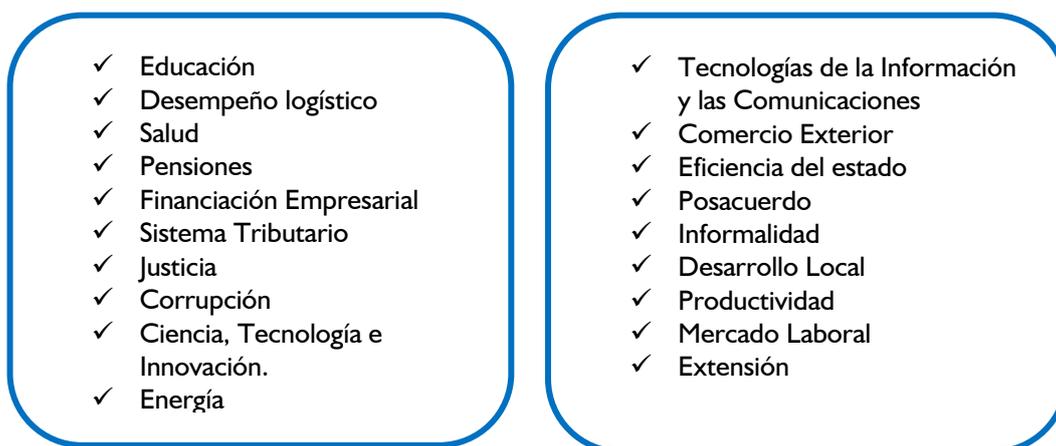
Estas dimensiones están alineadas con las principales tendencias en educación superior en el contexto global, regional y nacional y hacen referencia a los retos que tiene la Universidad y su rol dentro del contexto actual.

4.1.2 Contexto Externo⁷

Para su construcción se analiza el contexto nacional y regional, haciendo énfasis en el Departamento de Santander y los municipios donde se encuentran las sedes de la Universidad Industrial de Santander. Este análisis es pertinente dado que la Universidad reconoce que hace parte de una región y sus lineamientos estratégicos estarán supeditados por la influencia de las dinámicas regionales. Para ello, se utilizaron fuentes de información secundarias, y se identificaron elementos estratégicos como lo son: retos, oportunidades, capacidades requeridas y actores que la Universidad del futuro debería tener en cuenta para la consolidación de los enfoques e iniciativas estratégicos de Crecimiento.

La estructura de estos cuatro apartados se presenta en el Proyecto Institucional y el Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030 aprobado mediante el Acuerdo 047 del 2019 del Consejo Superior, el primero describe los retos nacionales y regionales en los cuales las universidades deberían centrar su misión y visión. El segundo, incluye aquellas oportunidades de innovación a nivel nacional y regional para la UIS. El tercer apartado identifica las capacidades requeridas de la Universidad para satisfacer las dinámicas nacionales y regionales. El cuarto apartado puntualiza los actores claves con los cuales la UIS debería establecer redes de confianza dado su trayectoria y reconocimiento de impacto positivo en el país y la región.

Frente a los retos a nivel nacional y/o regional la Universidad identifica los siguientes, los cuales se detallan en el Proyecto Institucional y el Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030 aprobado mediante el Acuerdo 047 del 2019 del Consejo Superior.



- **DOFA Institucional**

Como herramienta estratégica de análisis de la situación de la institución Para realizar el diagnóstico de la UIS se ha realizado el análisis de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. La DOFA es considerada una herramienta generalizada en la toma de decisiones

⁷ Universidad Industrial de Santander. Proyecto Institucional y el Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030 aprobado mediante el Acuerdo 047 del 2019 del Consejo Superior.

estratégicas. Asimismo, es un instrumento de ajuste importante que ayuda a los líderes a desarrollar cuatro tipos de estrategias: estrategias de debilidades y oportunidades DO, estrategias de fortalezas y oportunidades FO, estrategias de fortalezas y amenazas FA y estrategias de debilidades y amenazas DA, ver anexo I. DOFA Institucional. La revisión y actualización del documento se realiza con periodicidad anual.

- **Matriz Análisis de la Planeación Estratégica.**

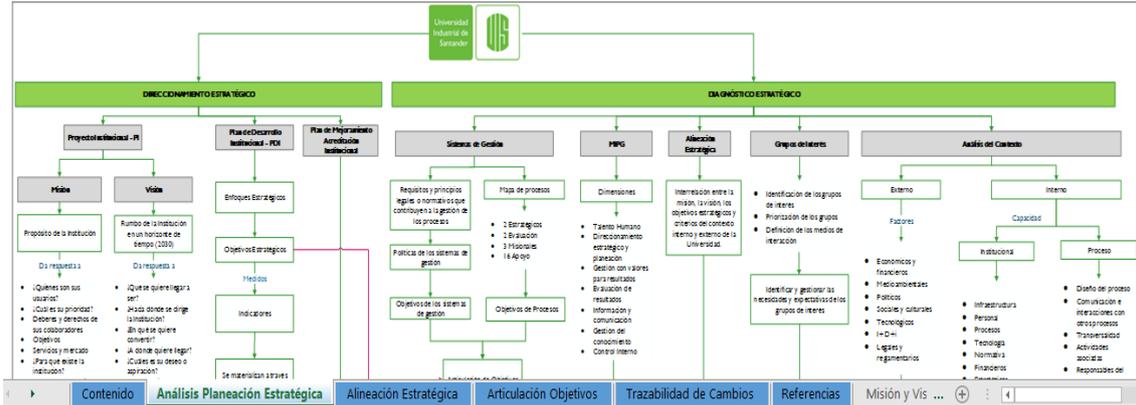
La Universidad Industrial de Santander cuenta con la Misión, la Visión, el Proyecto Institucional y el Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030 (PDI), que constituyen la base de las estrategias y las políticas que direccionan la Institución.

Para visualizar de una mejor manera la interrelación entre la misión, la visión, los objetivos estratégicos y los objetivos de los procesos, se construyó la Matriz de Análisis de Planeación Estratégica que se encuentra publicada en la intranet, en los anexos del proceso de Dirección Institucional.

El contenido y análisis de esta matriz permite tener un panorama general del quehacer de la institución y su funcionamiento, lo cual permite establecer estrategias que contribuyen a mantener las operaciones a corto, mediano y largo plazo. La articulación de objetivos que hace parte de la matriz evidencia la relación directa que existe entre los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad, los objetivos de procesos y los objetivos de los enfoques establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional, de esta manera se analiza el aporte que hacen los procesos a través del desarrollo de sus planes, programas, proyectos y actividades para la consecución de los objetivos descritos en el Plan de Desarrollo Institucional. Ver anexo 7. Matriz Análisis de la Planeación Estratégica.



En la Universidad la planeación estratégica brinda pautas y lineamientos que permiten visualizar el quehacer y el camino que debe recorrer la institución para alcanzar las metas proyectadas, con base en los cambios y necesidades del entorno y de los grupos de interés. Lo anterior es fundamental para la toma de decisiones y funcionamiento de la Universidad.



4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Según la norma ISO 9001:2015 se define por “grupo de interés” a las personas, individuos o grupo de personas con un interés en la operación o el éxito de una organización. Grupo de interés es sinónimo de "públicos internos y externos" o "clientes internos y externos", o "partes interesadas".

La Universidad realizó la identificación y clasificación de los grupos de interés y como resultado de este ejercicio se construyó la matriz grupos de interés UIS ver Anexo 2 documento estructurado en Excel; en la primera hoja se establece el contenido que orienta la ruta para la consulta de la información. En este documento encontrará la metodología, diseño gráfico, los grupos y subgrupos de interés, medios de interacción, necesidades y expectativas, priorización de los grupos, trazabilidad de los cambios y referencias. A continuación, se muestra de manera gráfica los grupos de interés de la Universidad Industrial de Santander:

Figura 2 Grupos de Interés de la Universidad Industrial de Santander



Fuente: Universidad Industrial de Santander. Gráfica grupos de interés UIS. [Online]. Disponible en <https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/direccion%20institucional/Anexos/Anexo2.xlsx>

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 22 de 55

Comunidad UIS
<ul style="list-style-type: none"> • Alta Dirección • Profesores • Estudiantes • Grupos artísticos y deportivos • Personal Administrativo • Afiliados UISALUD • Egresados • Comunidad Investigativa • Comunidad de Extensión • Entidades Asociadas • Jubilados

Comunidad General
<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores/Contratistas • Otras Entidades • Autoridades gubernamentales, autoridades reguladoras y de control • Aspirantes • Grupo Familiar • Ciudadanía • Instituciones de Educación • Medios de Comunicación • Sector Productivo

Los grupos de interés se distribuyeron en 5 zonas que se visualizan con líneas punteadas simbolizando el flujo e interacción que puede haber entre las partes, estas se encuentran definidas en el anexo 2 matriz grupos de interés UIS.

La revisión y actualización de la matriz de grupos de interés se realiza con periodicidad anual por parte de Planeación.

4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad corresponde a:

- ✓ Servicio de Educación Universitaria de la Universidad Industrial de Santander a través de los procesos de Formación, Investigación y Extensión.
- ✓ Servicios de la Gestión Administrativa para las actividades de Educación Superior Universitaria, Docencia, Investigación y Extensión de la Universidad Industrial de Santander a través de los procesos de: Dirección institucional, Planeación Institucional, Gestión de la Calidad Académica, Seguimiento Institucional, Admisiones y Registro Académico, Biblioteca, Bienestar Estudiantil, Comunicación Institucional, Contratación, Financiero, Gestión Cultural, Gestión Documental, Instituto de lenguas, Jurídico, Recursos Físicos, Recursos Tecnológicos, Relaciones Exteriores, Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones, Talento Humano y Publicaciones.
- ✓ Servicio social de Asesoría Jurídica y promoción de mecanismos alternativos de resolución de conflictos a personas de escasos recursos de la región, en las áreas del derecho laboral y público, penal y privado.
- ✓ Servicios de Educación no formal para los programas de lenguas extranjeras.

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

El modelo de operación de la Universidad se integra a la Planeación Estratégica, al Plan de Desarrollo Institucional y al Proyecto Institucional a través del enfoque por procesos, según se visualiza en el Mapa de Procesos (Misionales, Estratégicos, Evaluación y Apoyo).

Figura 3 Mapa de Procesos Institucional



Actualizado mayo 2018

Fuente: Universidad Industrial de Santander. Mapa de Procesos UIS. [Online]. Disponible en <https://uis.edu.co/uis-sistema-gestion-integrado-es/>

A continuación, se describen los procesos:

Tabla 1 Descripción de procesos y responsables

TIPO PROCESO	DESCRIPCIÓN	PROCESO	CARGO DEL LÍDER DEL PROCESO
Estratégico	Conjunto de procesos relacionados con la definición, difusión y establecimiento de políticas y estrategias académicas, financieras y administrativas, así como la fijación de objetivos y el aseguramiento de la disponibilidad y distribución apropiada de los recursos que contribuyen al logro de la Misión Institucional.	DI: Dirección Institucional	Rector y Vicerrector Administrativo
		PI: Planeación Institucional	Director Planeación
Evaluación	Conjunto de procesos relacionados directamente con las actividades de control y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con las actividades destinadas a evaluar la Calidad Académica de la Institución.	CA: Gestión de la Calidad Académica	Vicerrector Académico
		SE: Seguimiento Institucional	Director Control Interno y Evaluación de Gestión
Misional	Conjunto de procesos que contribuyen directamente con el	FO: Formación	Vicerrector Académico
		IN: Investigación	



TIPO PROCESO	DESCRIPCIÓN	PROCESO	CARGO DEL LÍDER DEL PROCESO
	cumplimiento de la razón de ser de la Institución.	EX: Extensión	Vicerrector de Investigación y Extensión
Apoyo	<p>Conjunto de procesos relacionados con la ejecución de las políticas y estrategias académicas, financieras y administrativas, que tienen la finalidad de contribuir al logro de las actividades misionales de la Universidad.</p> <p>Nota: En el proceso de Recursos Físicos, se encuentra el subproceso Gestión Ambiental.</p>	AR: Admisiones y Registro Académico	Director Admisiones y Registro Académico
		BI: Biblioteca	Director Biblioteca
		BE: Bienestar Estudiantil	Jefe División de Bienestar Estudiantil
		CI: Comunicación Institucional	Director de Comunicaciones
		CO: Contratación	Jefe División de Contratación
		FI: Financiero	Jefe División Financiera
		CU: Gestión Cultural	Director Dirección Cultural
		GD: Gestión Documental	Director Dirección de Certificación y Gestión Documental
		JU: Jurídico	Asesor Jurídico
		RE: Relaciones Exteriores	Director Relaciones Exteriores
		RF: Recursos Físicos.	Jefe División de Planta Física
		RT: Recursos Tecnológicos	Jefe División de Recursos Tecnológicos
		SI: Servicios Informáticos y de Telecomunicación	Jefe División de Tecnologías de la Información y la Comunicación
		TH: Talento Humano	Jefe División Gestión del Talento Humano
PU: Publicaciones	Jefe División de Publicaciones		
	UD: UISALUD (Unidad Especializada en Salud)	Director UISALUD	

4.4.1 Productos de los procesos misionales.

A continuación, se relacionan los productos definidos para los procesos Misionales, Formación, Investigación y Extensión:

Tabla 2 Relación de Productos de los Procesos Misionales

PROCESO	PRODUCTOS
Formación	Técnicos, Tecnólogos y Profesionales Titulados
Investigación	Proyectos de Investigación Concluidos Resultados de Investigación Derechos de Propiedad Intelectual
Extensión	Asesoría y Consultoría Servicios Educativos Servicios Tecnológicos

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades.

La Alta Dirección de la Universidad Industrial de Santander, ejerce un liderazgo y compromiso frente al Sistema de Gestión de la Calidad, esto se refleja en el desarrollo de estrategias que transmiten la filosofía sobre la cual ha sido diseñado y estructurado el Sistema de Gestión, asignando y gestionando los recursos necesarios para la implementación y mejora de los requisitos establecidos. La Alta Dirección ha designado al Vicerrector Administrativo como representante del Sistema de Gestión Integrado de la Universidad.

5.1.2. Enfoque al cliente⁸

La Alta Dirección de la Universidad demuestra el liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al beneficiario asegurándose de:

- ✓ Determinar, comprender y cumplir los requisitos del beneficiario y los legales y reglamentarios aplicables. La Universidad define los requisitos en las caracterizaciones, procedimientos y en el listado maestro de documentos externos.
- ✓ Determinar y considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. Para ello, cada proceso cuenta con el mapa de riesgos que se encuentra publicado en la Intranet de la Universidad al cual se le realiza seguimiento con periodicidad anual.
- ✓ Mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente la cual se mide a través de encuestas de satisfacción reportadas en los informes de desempeño de cada proceso.

⁸ ICONTEC. NTC ISO 9001:2015 numeral 5.1.2 Enfoque al cliente. p.4.

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 26 de 55

5.2. Política

5.2.1 Establecimiento de la Política de Calidad⁹

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”. (Versión 03)

5.2.2 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo¹⁰

En la Universidad Industrial de Santander estamos comprometidos con la promoción de entornos seguros, la convivencia laboral y las prácticas de trabajo saludable; así como la prevención de enfermedades laborales y lesiones en el personal. Además, promovemos la identificación de peligros, la valoración del riesgo, el establecimiento de los respectivos controles y la práctica de los protocolos para la atención de emergencias en cada una de nuestras Unidades Académico Administrativas incluidas las Sedes Regionales, el Parque Tecnológico Guatiguará y demás centros de trabajo.

Por lo anterior, garantizamos la implementación, actualización y mejora del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, con alcance para todos los funcionarios independientemente de su forma de vinculación, incluyendo contratistas y estudiantes, cumpliendo con los requisitos legales aplicables y vigentes en materia de riesgos laborales en las actividades misionales y los procesos de apoyo en la institución. (Resolución n.º 0098 de 2023)

5.2.3 Política de Gestión Ambiental¹¹

En la Universidad Industrial de Santander estamos comprometidos con la generación de una cultura de desarrollo sostenible que incluye la protección del medio ambiente, el uso eficiente de los recursos, la prevención de la contaminación y el cumplimiento de los requisitos legales y otros que adopte voluntariamente la institución.

Para ello, trabajamos por la educación ambiental, la minimización de los impactos ambientales significativos, derivados del desarrollo de las actividades misionales de la universidad y de los procesos de apoyo, y mejoramos continuamente en el desempeño de nuestro Sistema de Gestión Ambiental. (Versión 01)

⁹ Universidad Industrial de Santander. Aprobación por medio de Acta n.º. 006 de 2008 Comité de Calidad.

¹⁰ Universidad Industrial de Santander. Aprobación según Resolución Rectoría No. 0098 de enero 23 de 2023.

¹¹ Universidad Industrial de Santander. Aprobación según Acuerdo del Consejo Superior No. 086 de 16 septiembre de 2011.

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 27 de 55

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La Institución ha establecido las responsabilidades y niveles de autoridad dentro de su Sistema de Gestión Integrado, ya que es consciente de la importancia de contar con un liderazgo visible para su funcionamiento.

Por esto, la Institución cuenta con el apoyo y compromiso de la Alta Dirección, la cual tiene la responsabilidad de liderar el desarrollo e implementación de los sistemas de gestión, divulgar y revisar constantemente las directrices para su continua adecuación, verificar que las responsabilidades y autoridades sean definidas y comunicadas, y asignar los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema.

Las responsabilidades y autoridades asignadas del Sistema de Gestión de Calidad se encuentran definidas en la a [Matriz de roles, responsabilidades y autoridades](#) del sistema de gestión integrado ver Anexo 3.

Por otra parte, se cuenta con las reuniones de grupo primario donde se revisa al interior de los procesos temas asociados al Sistema de Gestión de Calidad, equipo de trabajo conformado por el líder del proceso, facilitador y sus colaboradores, el cual se reúne periódicamente con el fin de gestionar las actividades de mejora del proceso:

Grupo Primario.

- ✓ Hacer seguimiento al desempeño del proceso.
- ✓ Conocer los resultados de la percepción del beneficiario.
- ✓ Comunicar los cambios realizados en la documentación y demás que afecten el proceso.
- ✓ Conocer y revisar los resultados de auditoría interna y externa.
- ✓ Gestionar los cambios que afecten la integridad del sistema de gestión.
- ✓ Revisar el seguimiento a las actividades y Mapa de Riesgos del Proceso.
- ✓ Proponer y generar acciones necesarias para contribuir al mejoramiento continuo del proceso y dar tratamiento a las no conformidades y aspectos/oportunidades por mejorar de auditoría.
- ✓ Revisar los resultados de las PQRSDR y proponer acciones.
- ✓ Gestionar la ejecución de las acciones correctivas
- ✓ Proponer mejoras orientadas a fortalecer y potencializar los procesos.
- ✓ Definir el plan de capacitación y sensibilización para la adecuada implementación y mejora - del SGC
- ✓ Apoyar la gestión de los recursos requeridos para dar cumplimiento al objetivo del proceso.

6. PLANIFICACIÓN

La planeación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Industrial del Santander se realizó en coherencia con los requisitos de la versión de la norma NTC ISO 9001:2015 y el enfoque de pensamiento basado en riesgos. Considerando el contexto de la Universidad, las necesidades y expectativas de los grupos de interés, verificación de riesgos y determinación de las oportunidades a nivel Institucional; esto con el fin de asegurar el logro de los resultados previstos para mejorar la prestación del servicio en cada proceso.

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 28 de 55

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

La Universidad cuenta con un Manual para la Administración del Riesgo, documento que es una guía para orientar metodológicamente a los procesos en la identificación, análisis y valoración de los riesgos presentes en el desarrollo de sus actividades, y permite definir un lenguaje unificado en toda la Institución de las prácticas de administración del riesgo establecidas e implementadas en la Universidad. También, permite orientar la definición de los planes de acción que deben establecer cada uno de los procesos con el fin de mitigar y prevenir los riesgos, y así enfocar los esfuerzos a la mejora, estableciendo responsabilidades, políticas y seguimiento a estas acciones.

Las oportunidades corresponden a los proyectos del plan de gestión formulados para cada vigencia y propuestos por los procesos, estos se encuentran articulados con el Plan de Desarrollo Institucional.

Con el fin de realizar seguimiento a los proyectos planteados por las Unidades, el proceso de Seguimiento Institucional realiza el seguimiento semestral al cumplimiento de los proyectos y actualiza la matriz de oportunidades ver Anexo 4. La actualización del documento se realiza en febrero de cada año teniendo en cuenta que las unidades y procesos formulan los proyectos para la siguiente vigencia.

✓ **Gestión para la Administración de Riesgos**

En la Universidad Industrial de Santander la administración efectiva de riesgos de gestión, corrupción, seguridad digital y fiscales establece una metodología que promueve la implementación de acciones conducentes a mitigar o evitar la materialización de los riesgos, que puedan afectar el funcionamiento, el buen nombre, los objetivos estratégicos y de los procesos, el medio ambiente y la salud de las personas.

Para la consolidación de la administración de riesgos la Institución se compromete a:

- Disponer de recursos físicos, financieros y humanos que permitan la administración efectiva de riesgos.
- Aplicar la metodología de administración de riesgos para la identificación, valoración, tratamiento de riesgos y definición de controles, en todos los procesos de la Institución, cumpliendo con la legislación vigente y la normativa interna, teniendo en cuenta las pautas establecidas en este manual y en la herramienta Mapa de Riesgos FSE.18.
- Establecer las medidas para realizar el monitoreo y seguimiento de los riesgos.
- Fomentar y mantener canales de comunicación que generen conciencia en todos los funcionarios de la Institución sobre la importancia y relevancia de la efectiva administración del riesgo como pilares de la cultura de autocontrol y los principios del servidor público establecidos en el Código de Integridad UIS.
- Proteger los recursos de la Universidad, resguardándolos contra la materialización de los riesgos.
- Fomentar la actitud preventiva en los líderes de procesos y demás servidores de la Universidad para contribuir a la administración eficaz de los riesgos.
- Aplicar el tratamiento del riesgo el cual se define como la decisión que se toma frente a un

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 29 de 55

determinado nivel de riesgo el cual puede ser: asumir, aceptar, reducir o evitar. El análisis se realiza frente al riesgo residual.

✓ **Mapa de Riesgos de Gestión**

Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos de manera ordenada y sistemática, definiéndolos e identificando la descripción de cada uno de ellos y las posibles consecuencias. Cada proceso cuenta con el Mapa de Riesgos de Gestión, documento que se encuentra disponible en la intranet de la Universidad. El seguimiento es realizado por la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión.

6.2. Objetivos de Calidad y planificación para lograrlos¹²

La Universidad tiene definido los siguientes objetivos de calidad y su cumplimiento se mide por medio de indicadores que se alimentan de los informes de desempeño que reportan los procesos y de los indicadores del Plan de Desarrollo Institucional, los cuales son reportados en la página web de la Universidad y presentados en la revisión por la dirección.

- Garantizar, en forma adecuada y pertinente, el apoyo al desarrollo de los procesos misionales de la UIS.
- Gestionar y administrar la capacidad disponible de la Universidad para maximizar los resultados de los procesos misionales.
- Consolidar una cultura de resolución de problemas presentes y potenciales en los procesos de la Universidad.
- Lograr en los beneficiarios una percepción altamente favorable de los productos y servicios ofrecidos por la Universidad.
- Fortalecer la cultura de autocontrol en los servidores de la Universidad.
- Dar a los beneficiarios productos y servicios en los tiempos requeridos, acorde a sus necesidades.
- Proporcionar a los beneficiarios información veraz, clara y respetuosa, que facilite su interacción con la Institución.

✓ **Objetivos en Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo¹³**

- Mantener actualizada la identificación de los peligros, la evaluación y valoración de los riesgos; así como la priorización e implementación de los controles.
- Cumplir los requisitos legales vigentes y aplicables en Seguridad y Salud en el Trabajo en la Universidad Industrial de Santander.
- Facilitar información basada en la evidencia para la medición del desempeño en las actividades relacionadas con la promoción, prevención y protección de las condiciones de seguridad y salud en el personal de la Universidad.
- Controlar los índices de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo, asociados a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo del personal de la Universidad.

¹² Universidad Industrial de Santander. Aprobación por medio del ACTA No. 05 de 2008 Comité de Calidad.

¹³ Universidad Industrial de Santander. Aprobación según Resolución Rectoría No. 0098 de enero 23 de 2023.

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 30 de 55

- Definir e implementar acciones derivadas del proceso de revisión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, que promuevan la mejora del bienestar laboral en la UIS.

✓ **Objetivos en Gestión Ambiental¹⁴**

- Uso eficiente de los recursos
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros que voluntariamente adopte la Institución
- Fortalecer la cultura ambiental en la comunidad universitaria
- Mejorar continuamente la gestión ambiental en la institución
- Minimizar los impactos ambientales significativos
- Prevenir los accidentes e incidentes ambientales en la universidad

6.3. Planificación de los cambios

Los cambios internos o externos del Sistema de Gestión Integrado de la Universidad se deben realizar teniendo en cuenta la metodología para evaluar y llevar a cabo los cambios según lo definido en el procedimiento gestión del cambio [PDI.01](#) del proceso de Dirección Institucional. De igual forma, se cuenta con un formato de gestión del cambio [FDI.01](#) que orienta la identificación, descripción, consecuencias, plan de acción, seguimiento y aprobación del cambio.

Los cambios se pueden realizar siempre y cuando se mantenga la integridad del Sistema de Gestión de Calidad y la capacidad para proporcionar productos y servicios conformes durante el cambio.

7. APOYO

7.1. Recurso

7.1.1. Generalidades¹⁵

La Universidad Industrial de Santander, proporciona los recursos económicos, humanos, de infraestructura y tecnológicos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad.

7.1.2. Personas¹⁶

La Institución determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión de Calidad, para la operación y control de sus procesos. Actualmente se cuenta con el Representante del SGI, Líderes de Procesos, Coordinación de Calidad, Facilitadores de Calidad, Auditores Internos y Auxiliares estudiantiles.

¹⁴ Universidad Industrial de Santander. Aprobación según Acuerdo del Consejo Superior n°. 086 de 16 septiembre de 2011.

¹⁵ ICONTEC. NTC ISO 9001:2015 numeral 7.1.1 Generalidades. p.7.

¹⁶ Id.

A continuación, se presenta el organigrama del Sistema de Gestión Integrado:

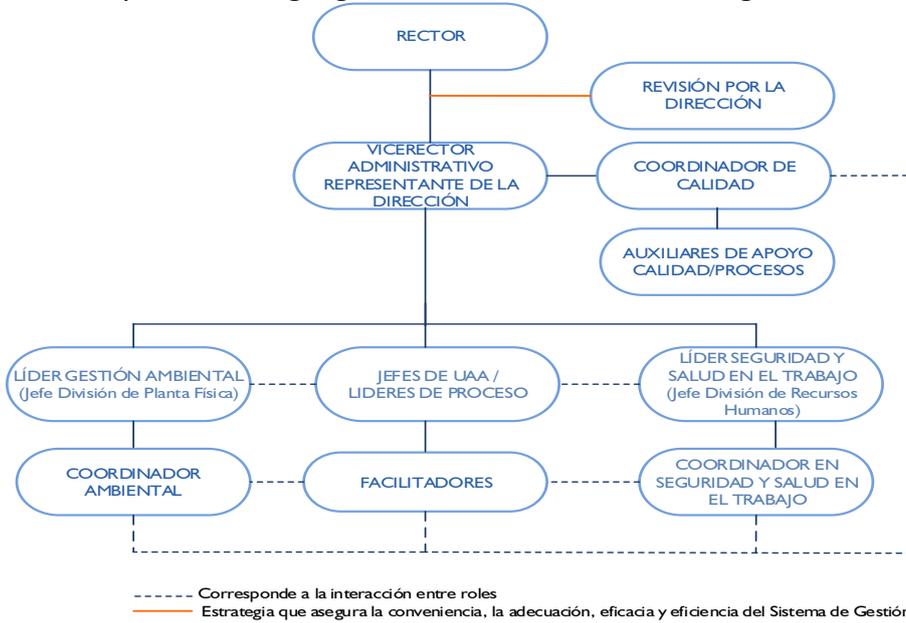


Figura 4 Organigrama del Sistema de Gestión de Integrado

7.1.3. Infraestructura¹⁷

La Universidad determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. Para su cumplimiento se encuentran asignados los procesos de Recursos Físicos, Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones, Recursos Tecnológicos.

Para el mantenimiento de la infraestructura el proceso de Recursos Físicos es el encargado de garantizar las condiciones físicas, ambientales y de seguridad de las instalaciones del Campus Central, Facultad de Salud, Sede Bucarica, Guatiguará y Sedes Regionales. El proceso de Recursos Tecnológicos es responsable de asegurar el funcionamiento y confiabilidad de los equipos eléctricos, electrónicos, electromecánicos y de refrigeración.

El proceso de Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones gestiona y administra los recursos y servicios de tecnologías de la información y comunicación TIC para el soporte de los procesos institucionales, mediante la modernización de la infraestructura de los servicios informáticos institucionales.

¹⁷ Id.

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 32 de 55

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos¹⁸

La Institución determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Para ello, se cuenta con el subproceso de Desarrollo Humano Organizacional que hace parte del Proceso de Recursos Humanos donde se promueven acciones en pro del bienestar del personal docente y administrativo, tales como: estudios de clima organizacional, comités de convivencia laboral y promoción de actividades deportivas por medio del programa de acondicionamiento físico.

Adicionalmente, se encuentra implementado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo según el Decreto n.º 1072 de 2015 y la Resolución n.º 312 de 2019 liderado por el subproceso de Seguridad y Salud en el Trabajo donde se abordan los programas de vigilancia epidemiológica para factores de riesgo psicosocial y para la prevención del riesgo ergonómico en entornos laborales.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1. Generalidades

Con el fin de garantizar el funcionamiento adecuado de los equipos e instrumentos de seguimiento de la Universidad, el proceso de Recursos Tecnológicos tiene definido dos subprocesos mantenimiento de equipos y verificación metrológica. Estos subprocesos se encuentran orientados a la revisión, diagnóstico, mantenimiento correctivo o preventivo y verificación metrológica en las magnitudes de masa y temperatura de los equipos de la UIS. De igual forma, algunos servicios de calibración y metrología son subcontratados por las UAA.

7.1.6. Conocimiento de la Organización¹⁹

El componente de Gestión del Conocimiento se ve reflejado desde la visión y los enfoques estratégicos aprobados como parte del Proyecto Institucional mediante el Acuerdo del Consejo Superior n.º 26 de 2018.

En el Proyecto Institucional y el Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030 aprobado mediante el Acuerdo 047 del 2019 del Consejo Superior se establece la gestión del conocimiento como una iniciativa estratégica definida como la coordinación de tecnologías, personas, procesos y estructuras para el aprovechamiento del conocimiento de la Universidad para la creación de valor. Esta coordinación es alcanzada por medio de cinco procesos, reconocidos por la comunidad científica: Identificación del conocimiento, creación del conocimiento, almacenamiento del conocimiento, transferencia del conocimiento y aplicación del conocimiento.

Iniciativas para la gestión del conocimiento propuestas:

1. Caracterización de los activos de información UIS.
2. Reto de generación de nuevas redes de colaboración para mejorar la innovación en la educación de nuestro país.

¹⁸ Ibid., p. 8.

¹⁹ Universidad Industrial de Santander. Proyecto Institucional y el Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030 aprobado mediante el Acuerdo 047 del 2019 del Consejo Superior.

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 33 de 55

3. Observatorio de trayectorias futuras para conocer y comunicar continuamente las tendencias globales y específicas de la educación Superior.

4. Estrategia de democratización en la comunidad UIS las herramientas para un aprendizaje activo y profundo. Incluyendo la transferencia de metodologías innovadoras centradas en los beneficiarios.

5. Integración de prácticas distintivas de los cinco procesos de gestión del conocimiento en la comunidad UIS.

7.2. Competencia.

La Institución ha determinado las competencias necesarias del personal que conforma el equipo de trabajo de los procesos y subprocesos establecido en el Manual de Funciones, documento que relaciona las funciones generales, funciones específicas, responsabilidades y perfiles de los cargos de nivel directivo, asesor, ejecutivo y profesional de la Universidad Industrial de Santander.

7.3. Toma de conciencia²⁰

La Universidad Industrial de Santander promueve acciones para fomentar la toma de conciencia del personal que conforma los procesos y subprocesos de la Institución en la política de calidad, los objetivos pertinentes y su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión.

Tabla 3 Toma de conciencia

Parámetro	Acciones
Política de Calidad	Comunicada a través de: Página web de la Universidad, intranet, carteleras, boletín de calidad, inducciones.
Objetivos de Calidad	Publicación en la página web de la Universidad en el link del Sistema de Gestión Integrado, intranet, inducciones. Manual de Gestión Integrado, boletín de calidad.
Documentación del SGC	Intranet de la Universidad
Contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (incluye los beneficios de una mejora del desempeño)	Consolidación del informe anual de indicadores publicado en la página web de la Universidad, teniendo en cuenta los informes de desempeño presentados por los procesos. Presentación en la Revisión por la Dirección.
Implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.	Aplicación del procedimiento de salidas no conformes.

²⁰ ICONTEC. NTC ISO 9001:2015 numeral 7.3 Toma de conciencia. p.9.

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 34 de 55

7.4. Comunicación.

Con el fin de establecer las comunicaciones internas y externas pertinentes para el SGC de la Universidad se consolidó la matriz de interacción de información institucional ver anexo 5. En este documento se identifica la información a comunicar, el emisor, receptor, los mecanismos de comunicación y la frecuencia con la que se va a realizar.

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades²¹

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución incluye la información documentada requerida por la NTC ISO 9001:2015, así como la información necesaria para la eficacia del mismo.

7.5.2. Creación y actualización

Para la creación y actualización de documentos se cuenta con la guía de elaboración de documentos GGD.01, los procedimientos de: control de documentos internos PGD.01, control de registros PGD.02, control de documentos internos especiales PGD.07, control de documentos externos PGD.09 los cuales se encuentran disponibles en el proceso de Gestión Documental; estos definen los lineamientos a tener en cuenta en la documentación de los Sistemas de Gestión y el control de registros de la Institución, disponibles en la intranet de la Universidad.

7.5.3. Control de la información documentada.

Toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra actualizada y disponible en la Intranet de la Universidad y es de fácil consulta para la comunidad universitaria.

La documentación de origen externo se encuentra identificada de acuerdo con lo establecido en el procedimiento control de documentos externos PGD.09.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control de operacional²²

La Universidad planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, el planear se encuentra definido en las caracterizaciones de los procesos y subprocesos existentes en la Universidad ver tabla n°. 4

²¹ Ibid., p. 10.

²² Ibid., p. 11.

	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 35 de 55

listado de las caracterizaciones de los procesos. La consulta de estos documentos se puede realizar en el Mapa de Procesos ubicado en la Intranet.

De igual forma, se establece la documentación requerida para la prestación y control de los servicios que ofrece cada uno de los procesos.

La Institución controla los cambios planificados por medio del procedimiento de Gestión del Cambio PDI.01.

Tabla 4 Listado de caracterizaciones de los procesos

	PROCESO	CÓDIGO	CARACTERIZACIÓN
PROCESOS ESTRATÉGICOS	DIRECCIÓN INSTITUCIONAL	CDI.01	Caracterización de Proceso Dirección Institucional
	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	CPI.01	Caracterización del Proceso Planeación Institucional
		CPI.02	Caracterización del Subproceso Planeación Estratégica
		CPI.03	Caracterización del subproceso Unidad de Información y Análisis Estadístico.
PROCESOS DE EVALUACIÓN	SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	CSE.01	Caracterización de Proceso Seguimiento Institucional
	GESTIÓN DE LA CALIDAD ACADÉMICA	CCA.01	Caracterización de Proceso Gestión de la Calidad Académica
		CCA.02	Caracterización de Subproceso Renovación de la Acreditación Institucional
		CCA.03	Caracterización de Subproceso Acreditación o Renovación de la Acreditación de Programas
		CCA.04	Caracterización Subproceso de Programas Académicos
FORMACIÓN	CFO.01	Caracterización de Proceso de Formación	
PROCESOS MISIONALES	INVESTIGACIÓN	CIN.01	Caracterización del Proceso de Investigación
		CIN.02	Caracterización del Subproceso de Gestión y Promoción de la Investigación
		CIN.03	Caracterización del Subproceso de Gestión y Protección de la Propiedad Intelectual
	EXTENSIÓN	CEX.01	Caracterización del Proceso de Extensión
CEX-CJ.01		Caracterización del Proceso Consultorio Jurídico	
CEX-CJ.02		Caracterización del Subproceso Centro de Conciliación	
CEX-IL.01		Caracterización del Proceso Extensión – Instituto de Lenguas	



	PROCESO	CÓDIGO	CARACTERIZACIÓN
PROCESOS DE APOYO	ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	CAR.01	Caracterización de Proceso Admisiones y Registro Académico
		CAR.02	Caracterización de Subproceso Admisiones
		CAR.03	Caracterización de Subproceso Registro Académico
	BIBLIOTECA	CBI.01	Caracterización de Proceso Biblioteca
		CBI.02	Caracterización de Subproceso Atención a Usuarios
		CBI.03	Caracterización de Subproceso Procesamiento Técnico
	BIENESTAR ESTUDIANTIL	CBE.01	Caracterización de Proceso Bienestar Estudiantil
		CBE.02	Caracterización de Subproceso Atención en Salud
		CBE.03	Caracterización del Subproceso Programas Educativo-Preventivos
		CBE.04	Caracterización del Subproceso Atención Socioeconómica
	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	CCI.01	Caracterización de Proceso Comunicación Institucional
		CCI.02	Caracterización de Subproceso Producción de Medios
		CCI.03	Caracterización de Subproceso Difusión Interna y Externa
	CONTRATACIÓN	CCO.01	Caracterización de Proceso Contratación
	FINANCIERO	CFI.01	Caracterización de Proceso Financiero
		CFI.02	Caracterización de Subproceso Presupuesto
		CFI.03	Caracterización de Subproceso Tesorería
		CFI.04	Caracterización de Subproceso Inventarios
		CFI.05	Caracterización de Subproceso Contabilidad
		CFI.06	Caracterización de Subproceso Recaudos
	GESTIÓN CULTURAL	CCU.01	Caracterización del Proceso Cultural
		CCU.03	Caracterización del Subproceso Organización y Coordinación de Eventos Culturales y Artísticos
		CCU.04	Caracterización de Subproceso Promoción y Fortalecimiento de Grupos Artísticos y Culturales
GESTIÓN DOCUMENTAL	CGD.01	Caracterización de Proceso Gestión Documental	



	PROCESO	CÓDIGO	CARACTERIZACIÓN	
PROCESOS DE APOYO		CGD.02	Caracterización de Subproceso Gestión de Producción y Control de Documentos	
		CGD.03	Caracterización de Subproceso Gestión de Correspondencia	
		CGD.04	Caracterización de Subproceso Gestión Archivística	
		JURÍDICO	CJU.01	Caracterización del Proceso Jurídico
	RECURSOS FÍSICOS		CRF.01	Caracterización de Proceso Recursos Físicos
			CRF.02	Caracterización de Subproceso Mantenimiento Físico
			CRF.03	Caracterización de Subproceso Seguridad y Vigilancia
			CRF.04	Caracterización del Subproceso Diseño, Supervisión y Montaje de Obras
			CRF.05	Caracterización del Subproceso Gestión Ambiental
	RECURSOS TECNOLÓGICOS		CRT.01	Caracterización del Proceso Recursos Tecnológicos
			CRT.02	Caracterización de Subproceso Mantenimiento de Equipos
			CRT.03	Caracterización de Subproceso Verificación Metrológica
	SERVICIOS INFORMÁTICOS Y DE TELECOMUNICACIONES		CSI.01	Caracterización del Proceso Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones
			CSI.04	Caracterización de Subproceso Desarrollo de Software
			CSI.05	Caracterización de Subproceso Servicios de las Tecnologías de la información
	PROCESOS DE APOYO	TALENTO HUMANO	CTH.01	Caracterización de Proceso Talento Humano
			CTH.02	Caracterización de Subproceso Desarrollo Humano Organizacional
			CTH.03	Caracterización de Subproceso Asuntos Personal Docente
CTH.04			Caracterización de Subproceso Formación de Personal	
CTH.05			Caracterización de Subproceso Seguridad y Salud en el Trabajo	
CTH.06			Caracterización de Subproceso Administración de la Compensación Salarial	
CTH.07			Caracterización de Subproceso Asuntos Pensionales	
CTH.08			Caracterización de Subproceso Asuntos Personal Administrativo	
	RELACIONES EXTERIORES	CRE.01	Caracterización del Proceso Relaciones Exteriores	

PROCESO	CÓDIGO	CARACTERIZACIÓN	
PUBLICATIONES	CRE.02	Caracterización del Subproceso Programa de Egresados	
	CPU.01	Caracterización del Proceso Publicaciones	
	CPU.02	Caracterización del Subproceso Gestión Administrativa y de Servicio al Cliente	
	CPU.03	Caracterización del Subproceso Editorial	
	CPU.04	Caracterización del Subproceso Producción	
	CPU.05	Caracterización del Subproceso Comercialización y Distribución	
	UISALUD	CUD.01	Caracterización del Proceso UISALUD
		CUD.02	Caracterización del Subproceso Dirección estratégica y calidad
		CUD.03	Caracterización del Subproceso Gestión del riesgo en salud
		CUD.04	Caracterización del Subproceso Gestión Administrativa UISALUD
		Gestión de la prestación directa de los servicios de salud (Rol Prestador)	
CUD.05		Caracterización del Subproceso Prestación de servicios asistenciales	
CUD.06		Caracterización del Subproceso Prestación de programas de promoción y prevención	
		Gestión del Aseguramiento (Rol Asegurador)	
CUD.07		Caracterización del Subproceso Aseguramiento de la prestación del servicio	
CUD.08	Caracterización del Subproceso Aseguramiento del recaudo		
	CUD.09	Caracterización del Subproceso Aseguramiento de la afiliación	

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente

La Universidad cuenta con diferentes mecanismos de comunicación para lograr la satisfacción con la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, facilitando a los usuarios el acceso a los diferentes medios de comunicación entre los que se encuentran:

✓ **Rendición de Cuentas:** El Rector de la Universidad realiza la rendición de cuentas a la comunidad universitaria y sociedad con periodicidad anual.



✓ **Diario Normativo Institucional:** La Secretaría General de la UIS genera el Diario Normativo que contiene los actos administrativos del día y es enviado a la comunidad universitaria.



✓ **Boletín de Actualización de Documentos:** La Institución dispone de un boletín que permite informar a la Comunidad Universitaria los documentos modificados del Sistema de Gestión de Calidad.



La Secretaría General de la Universidad Industrial de Santander informa a toda la comunidad que los siguientes documentos asociados al Sistema de Gestión de Calidad han sido actualizados en la intranet de la Institución. Esto con el objeto de hacer uso de las versiones vigentes que se encuentran disponibles en el link del Sistema de Gestión Integrado, para su consulta puede dar clic sobre el vínculo del documento o visualizar el [instruccivo de acceso a los documentos actualizados](#).

PROCESO	DOCUMENTO	ESTADO	VERSIÓN	RESOLUCIÓN No	VINCULO
Biblioteca	FBI. 01 Formato estadística colecciones	Actualización	5	N.A	https://bit.ly/3Xo8a30

✓ **Sistemas de Información:** Los diferentes sistemas de información que soportan el desarrollo de las actividades académicas, administrativas y financieras de la Universidad.

- Académico IPRED
- Académico Posgrados
- Académico Socorro
- Apoyo Académico
- Cafetería
- Caracterización estudiantes
- Control Interno Disciplinario
- Egresados
- Mantenimiento Tecnológico
- Minutas
- Pamra
- Publicaciones
- Quejas, Reclamos y Sugerencias
- SimanRed
- SIMSIS
- Sistema Académico
- Sistema de Beneficios
- Sistema de Comedores
- Sistema de Información Financiero
- Sistema de Información Gestión de Solicitudes
- Sistema de Información VIE
- Sistema de Inventarios
- Sistema de información de la Oficina Jurídica
- Sistema Información Instituto de Lenguas
- Solicitudes Académicas
- Trámite de Actividad Académica

[Ver manual]

[Ver manual]

[Ver tutorial]

[Ver tutorial]

[Ver tutorial]

[Ver manuales]

[Ver tutorial]

[Ver manual]

[Ver manual]

[Ver manual]

[Ver manual]

[Ver tutorial]

[Ver manual]

[Ver manual]

[Ver manual]

[Ver manual]

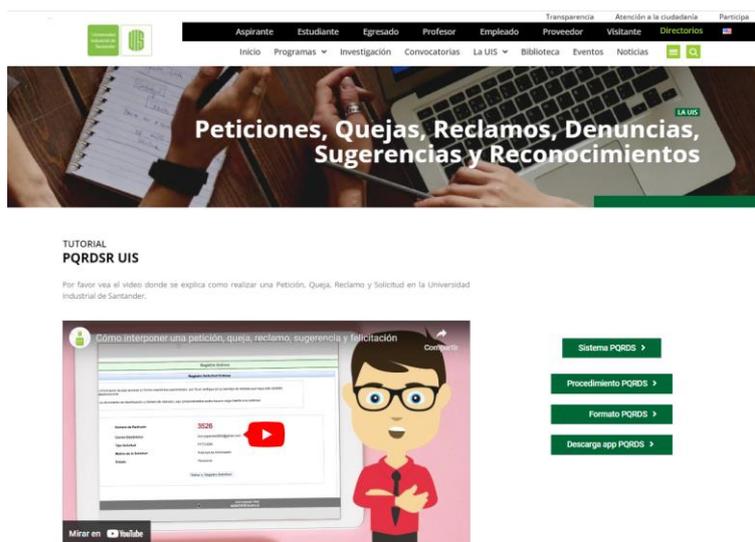
Acceder
Recuperar contraseña

	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 40 de 55

- ✓ **Página web Institucional:** <https://uis.edu.co/es/>



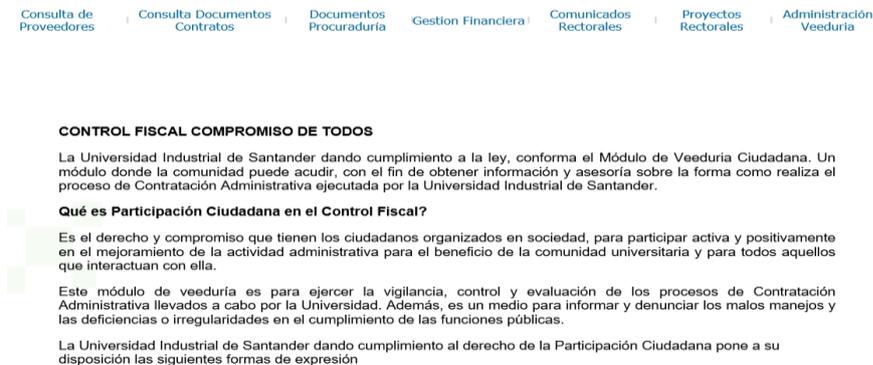
- ✓ **Módulo PQRSDR:** Módulo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y reconocimientos, medio que le permite a la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, expresar su opinión acerca del cumplimiento de los objetivos institucionales en virtud de los principios de eficiencia, transparencia y de los derechos de participación e información.



- ✓ **Link de Transparencia y acceso a la información pública:** En la página principal de la Universidad se tiene disponible el link de Transparencia y acceso a la información pública para disposición de la ciudadanía.



- ✓ **Módulo Veeduría ciudadana:** Es un módulo donde la comunidad puede acudir con el fin de obtener información y asesoría sobre la forma como realiza el proceso de Contratación Administrativa ejecutada por la Universidad Industrial de Santander, publicado en la página principal de la Universidad.



- ✓ **Atención al ciudadano:** La Universidad Industrial de Santander despliega este espacio en el cual los ciudadanos podrán acceder a diferentes mecanismos de comunicación, a los cuales pueden acceder y encontrar diferente información de interés en cuanto a los diferentes trámites o servicios ofrecidos por la institución.



La Universidad Industrial de Santander despliega este espacio en el cual los ciudadanos podrán acceder a diferentes mecanismos de comunicación, a los cuales pueden acceder y encontrar diferente información de interés en cuanto a los diferentes trámites o servicios ofrecidos por la institución.

Correo para notificaciones judiciales: notjudiciales@uis.edu.co

Línea gratuita de atención al ciudadano 018000111641

PBX: (57) (7) 6344000

Línea transparente: (57) (7) 6303031

Redes Sociales



TRÁMITES, OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONSULTAS DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA

- Portafolio de Servicios UIS.
- Programas Académicos.
- Aspirantes - Inscripciones.
- Estudiantes.
- Profesores.
- Egresados.
- Plan Antitrámites. Nota: La Universidad Industrial de Santander presenta de forma unificada las acciones del Plan Antitrámites, a través del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PA.
- Trámites: normatividad, procesos, costos asociados, formatos.
- Servicios Archivísticos y tarifas.

✓ Medios de comunicación: Emisora UIS, Redes Sociales, UIS TV, periódicos, revistas e Informativo UIS

Nuestros Medios

Conozca los hechos noticiosos más destacados de nuestro acontecer universitario



ACTUALIDAD Informativa



REDES Sociales



PRODUCCIÓN Audiovisual



PERIÓDICOS Y Publicaciones



EMISORAS AM - FM

- ✓ Buzón de sugerencias en algunos procesos de la Universidad.
- ✓ Preguntas frecuentes en la página de la Universidad.
- ✓ Encuestas de satisfacción aplicadas por los procesos.
- ✓ Línea gratuita de atención al ciudadano 01 8000 111 641
- ✓ Correo electrónico Institucional.
- ✓ Entre otros.
- ✓ **Ventanilla única:** La Ventanilla Única es la unidad de la Universidad Industrial de Santander que cumple con las funciones públicas de recepción, radicación, distribución y seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y despachadas tanto en soporte físico como electrónico.

Ventanilla Única

ACERCA DE LA Unidad

La Ventanilla Única es la unidad de la Universidad Industrial de Santander que cumple con las funciones públicas de recepción, radicación, distribución y seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y despachadas tanto en soporte físico como electrónico.

Sergio Andrés Utrera Santander
Director

Contáctenos



VENTANILLA Única Presencial

Para la recepción de comunicaciones oficiales físicas remitidas a la Universidad Industrial de Santander por parte de instituciones o personas externas, se debe acudir presencialmente a la siguiente dirección y horario de atención:

Dirección	Extensiones	Horario
Campus Central UIS	2191	Lunes a viernes

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 43 de 55

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La prestación de servicios de docencia, investigación y extensión que ofrece la Universidad Industrial de Santander, se rige por las condiciones fijadas en la Ley 30 de 1992 para las Instituciones de Educación Superior.

Los requisitos de los servicios ofrecidos por la Institución se determinan y comunican mediante la publicación de los portafolios de servicios, la oferta académica y por la página web institucional. Asimismo, las orientaciones dadas por los reglamentos universitarios permiten cumplir la normativa aplicable a la prestación de los servicios universitarios.

Los requisitos relacionados con la selección de los aspirantes que se vinculan a la Universidad se encuentran definidos en el proceso de Admisiones y Registro Académico en los siguientes procedimientos:

- Procedimiento selección de aspirantes a programas académicos de pregrado presencial. PAR 01.
- Procedimiento admisiones programas académicos de posgrado- Especializaciones. PAR 27.
- Procedimiento admisiones programas académicos de posgrado- Maestrías. PAR 28.
- Procedimiento admisiones programas académicos de posgrado-Doctorado. PAR 29.
- Procedimiento selección de aspirantes a programas académicos de pregrado del instituto de proyección regional y educación a distancia modalidad a distancia. PAR 32

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Requisitos Legales y Reglamentarios.

Los requisitos legales para los procesos de la UIS frente al Sistema de Gestión de Calidad se encuentran definidos en los Listados Maestros de Documentos Externos, publicados en la intranet de la Universidad. Los requisitos frente al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se relacionan en la Matriz de Requisitos Legales FTH.108 y los requisitos legales de Gestión Ambiental de la Institución se presentan en la Matriz de Requisitos Legales Ambientales FRF.57.

Requisitos de la organización.

Los requisitos de la organización para los procesos de la UIS se encuentran establecidos en las caracterizaciones de cada proceso y en los documentos del SGI.

Requisitos de la NTC ISO 9001:2015

Los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 que aplican a cada proceso de la Universidad, se encuentran establecidos en la matriz de interrelación de requisitos ver Anexo 6. La matriz de interrelación de requisitos de la Norma NTC 5906:2012 se define en el Manual de Calidad del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación-MEX-CJ.01.

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 44 de 55

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La Institución gestiona el diseño y desarrollo en los siguientes procesos tal y como se relaciona a continuación:

Tabla 5 Diseño y desarrollo en los procesos

PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO/GUÍA
Extensión	Instituto de Lenguas	PEX-IL.01. Procedimiento para diseño y desarrollo de programas y servicios de lenguas extranjeras.
Gestión de la Calidad Académica	Gestión de Programas Académicos	PCA.08. Procedimiento para crear y extender programas académicos.
Investigación y Extensión	Gestión y promoción de la Investigación	GIN.01. Guía de organización de eventos. GIN.02. Guía para la formulación de programas.
Planeación Institucional		PPI.05. Procedimiento para la formulación y viabilización de proyectos propuestos por las UAA en el BPPIUIS
Publicaciones	Producción	GPU.03. Guía para el diseño o diagramación del producto.
Comunicación Institucional		GCI.02. Guía de diseño para la diagramación, creación de imagen y montaje de los medios impresos y piezas publicitarias.
PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO/GUÍA
Servicios de Información	Desarrollo de Software	PSI.06. Procedimiento para el soporte y mantenimiento de Software.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1. Generalidades.

La Universidad Industrial de Santander controla sus procesos de adquisición de bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de Contratación según Acuerdo del Consejo Superior n.º 079 de 2019, por el cual se aprueba el Estatuto y la reglamentación para la adquisición de bienes y servicios de la Universidad Industrial de Santander. En este se definen los lineamientos para la contratación y las etapas precontractual, contractual y poscontractual. De igual forma, se cuenta con los procedimientos y formatos definidos en el proceso de Contratación que son aplicados por cada una de las unidades.

La Institución determina y aplica los criterios para la evaluación, selección, el seguimiento al desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, soportados en la capacidad para proporcionar servicios de acuerdo con los requisitos, esta información se encuentra documentada en el proceso de Contratación.

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 45 de 55

8.4.2. Tipo y alcance del control²³

La Universidad asegura que los procesos y servicios suministrados externamente no afectan de forma adversa a la capacidad de la Institución de entregar servicios conformes de manera coherente a sus beneficiarios.

8.4.3. Información para los proveedores externos

El proceso de Contratación cuenta con una guía en la cual se describen las actividades de evaluación, selección, seguimiento al desempeño y reevaluación de proveedores. Para dar inicio al proceso contractual el proveedor se debe registrar en la base de datos de la página web de la Universidad en el link de Contratación.

Se realiza el proceso de difusión y comunicación a los proveedores externos de los requisitos dependiendo del tipo de contratación mencionados en el numeral 8.4.1.

El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo se realiza mediante los informes de supervisión e interventoría que se generan durante la ejecución del contrato.

Una vez finalizada la prestación del servicio o entrega de producto por parte del proveedor se realiza la evaluación de los siguientes criterios: cumplimiento de especificaciones técnicas, cumplimiento de plazos del contrato, cumplimiento de aspectos administrativos y calidad del bien o servicio de acuerdo con lo definido en el formato para la evaluación de proveedores. Los resultados de estas evaluaciones se publican en la página web de la Universidad. Posteriormente, se realiza el proceso de reevaluación.

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

La Universidad establece los controles para proporcionar productos y prestar servicios que aseguren que se logren los resultados previstos reduciendo el potencial para salidas no conformes. Para ello, establece las condiciones para controlar la provisión del producto y servicio para garantizar los criterios definidos en la planificación y control operacional. Estos controles se encuentran definidos en la documentación de los procesos considerando el ciclo completo de producción y de prestación del servicio.

Los procesos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad planifican y llevan a cabo las operaciones del servicio bajo condiciones controladas a través de:

- a) Disponibilidad de la normativa interna que describe las características del servicio y de la documentación, tal como: procedimientos, manuales, guías, instructivos, protocolos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Implementación del seguimiento y medición mediante auditorías internas y externas, encuestas de satisfacción, reporte de indicadores, PQRSDR, entre otros.

²³ Ibid., p. 16.

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 46 de 55

- c) Implementación de actividades de seguimiento y medición necesarios para asegurar que se cumplan los criterios para el control de los procesos o salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.
- d) Provisión de la infraestructura física, tecnológica y ambiente de trabajo adecuados para la operación de los procesos.
- e) La designación de personal competente para la realización del servicio de acuerdo con los perfiles establecidos por la Universidad.
- f) Los procesos y/o subprocesos desarrollan actividades de seguimiento y medición, la validación de los servicios se realiza durante la ejecución de las actividades y con la retroalimentación del beneficiario a través de las PQRSDR. Asimismo, los procesos reportan acciones correctivas para dar tratamiento a las no conformidades, salidas no conformes y acciones de mejora como parte del mejoramiento continuo para garantizar el cumplimiento de los requisitos del beneficiario.
- g) Implementación de acciones para prevenir errores humanos como: criterios definidos para la revisión, aprobación de procedimientos y calificación del personal, uso de métodos y procedimientos específicos y control de documentos.
- h) Implementación de controles para las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega establecidos en la documentación de los procesos.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

Los líderes de cada proceso que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la UIS, identifican la documentación creada para la conformación de la memoria documental del Sistema de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento de control de documentos internos PGD.01 y procedimiento control de registros PGD.02. Para la creación y actualización de documentos se cuenta con la guía de actualización de documentos GGD.01, la cual establece la codificación, tipo de documentos, diagramación, contenido, entre otros.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Se define la propiedad del cliente como todos los documentos, información, bases de datos, propiedad intelectual y bienes que son suministrados por el beneficiario o proveedor externo para la utilización en la realización del servicio o su incorporación dentro del servicio.

Los líderes de proceso son responsables de la identificación, custodia y conservación de la propiedad del cliente o proveedor externo, mientras esté bajo su control o esté siendo utilizada, así como garantizar el uso exclusivo en el trámite para el que se solicitó.

En caso que se presenten novedades en cuanto al uso, deterioro o pérdida de la propiedad del beneficiario o proveedor externo, deben comunicarse oportunamente utilizando los medios de comunicación establecidos por la Institución para tomar las acciones pertinentes, según el caso.

Cada proceso y/o subproceso identifica en sus procedimientos la información, datos o bienes propiedad del cliente o proveedor externo que se requieren para sus actividades, ejecución de proyectos o actividades.

La Institución da cumplimiento a las normas sobre manejo y confidencialidad de los datos personales, en ese sentido se aprobó el manual de procedimientos administrativos para el

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 47 de 55

tratamiento de datos personales según la Resolución n.º 1227 de 2013 que tiene por objeto “Respetar la confidencialidad y el derecho de habeas data de todas las personas naturales o jurídicas que en virtud de un vínculo laboral, académico, contractual, comercial o de cualquier índole con la Universidad, sea permanente u ocasional que suministren información; reconociéndoles el derecho de acceder, conocer, modificar, actualizar, rectificar o suprimir información suministrada y revocar la autorización del tratamiento de datos” .²⁴

8.5.4. Preservación²⁵

La Universidad preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos identificando, almacenando y protegiendo la documentación generada en cada actividad que forman parte de su sistema.

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Los procesos han definido las actividades posteriores a la entrega de los servicios y se documentan en los procedimientos, según corresponden, asimismo se indican las acciones a realizar cuando se detectan no conformidades una vez el servicio ha sido liberado o entregado al beneficiario en el procedimiento de control de las salidas no conformes PSE.03 y se registran en el formato FSE.09.

Los procedimientos presentan en el actuar las actividades posteriores a la entrega del servicio, en los casos que apliquen. Para asegurar la calidad del servicio se tiene en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés con el fin de asegurar la satisfacción del cliente.

8.5.6. Control de los cambios

La Universidad revisa y controla los cambios para la prestación del servicio para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. En tal sentido, conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, los funcionarios que autorizan el cambio y cualquier acción necesaria que se genere de la revisión.

8.6. Liberación de los productos y servicios

En las actividades de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Universidad se implementan las disposiciones planificadas y se establecen los controles para determinar la conformidad de los servicios con los requisitos definidos para su liberación.

En el procedimiento de control de las salidas no conformes PSE.03 se determinan los responsables de autorizar la liberación de los servicios cuando estos no se cumplen satisfactoriamente.

²⁴ Universidad Industrial de Santander. Manual de Procedimiento administrativo para el tratamiento de datos personales. Artículo primero. Resolución n.º. 1227 de 2013.

²⁵ ICONTEC. NTC ISO 9001:2015 numeral 8.5.4 Preservación. p.18.

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 48 de 55

8.7. Control de las salidas no conformes

La Universidad se asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada. Para dar cumplimiento a lo anterior, se establece el procedimiento de control de las salidas no conformes PSE.03 y el registro es realizado en el formato FSE.09.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades²⁶

La Institución planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión y mejorar continuamente su eficacia.

La medición del desempeño de los procesos se realiza mediante indicadores que se presentan trimestralmente a la Coordinación Sistema de Gestión de Calidad, este reporte es realizado en los formatos de hoja de vida de indicadores FSE.14, formato informe de desempeño de los procesos FSE.10.

9.1.2. Satisfacción del Cliente

La percepción de la satisfacción del beneficiario es evaluada por cada uno los procesos de la Institución a través de encuestas de satisfacción aplicadas, los resultados son revisados y tabulados para su reporte en el informe de desempeño FSE.10.

9.1.3. Análisis y evaluación²⁷

La Institución analiza, evalúa los datos y la información apropiada que surge del seguimiento y la medición. Los resultados del análisis son utilizados para evaluar la conformidad de los servicios, el grado de satisfacción de los beneficiarios, el desempeño y la eficacia del SGC, la adecuada planificación, la eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades, el desempeño de los proveedores y las mejoras en el SGC.

9.2. Auditoría Interna

Para el desarrollo de las auditorías se tienen definidos los siguientes procedimientos: procedimiento de auditorías internas de los sistemas de gestión PSE.08 y procedimiento de auditorías internas PSE.09 que hacen parte del proceso de Seguimiento Institucional donde se orienta el ejercicio de auditoría bajo las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC 5906:2012.

²⁶ ICONTEC. NTC ISO 9001:2015 numeral 9.1.1 Generalidades.

²⁷ ICONTEC. NTC ISO 9001:2015 numeral 9.1.3 Preservación.

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 49 de 55

La auditoría interna es realizada por el equipo de auditores de la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión. El proceso auditado recibe un informe y es responsable de documentar las acciones pertinentes con el acompañamiento y revisión de Calidad.

9.3. Revisión por la Dirección.

9.3.1. Generalidades²⁸

La Universidad revisa el Sistema de Gestión de Calidad a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la Institución.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección²⁹

La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo las siguientes consideraciones:

- a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección.
- b) Cambios de las cuestiones internas y externas pertinentes al SGC.
- c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la calidad incluyendo:
 - Grado en que se han logrado los objetivos de calidad
 - Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio.
 - No Conformidades y acciones correctivas.
 - Resultados de seguimiento y medición.
 - Resultados de Auditorías.
 - Desempeño de proveedores externos
- d) Adecuación de recursos.
- e) Eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
- f) Oportunidades de mejora.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección³⁰

Las salidas de la Revisión por la Dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Oportunidades de mejora.
- b) Necesidad de cambio en el SGC
- c) Necesidad de recursos.

La Universidad conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

²⁸ Ibid., p. 21.

²⁹ Id.

³⁰ Ibid., p. 22.

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 50 de 55

10. MEJORA

10.1. Generalidades³¹

La Universidad determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del beneficiario y aumentar así su satisfacción. Estas incluyen:

- a) Mejora de los productos y servicios para cumplir los requisitos.
- b) Corrección, prevención y reducción de los efectos no deseados.
- c) Mejora del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

10.2. No conformidad y acción correctiva

Se tiene definido el procedimiento de acciones correctivas PSE.02 para la identificación, análisis, eliminación de causas de los problemas potenciales/reales con origen en los procesos de la UIS, con el fin de tomar las acciones apropiadas para prevenir su ocurrencia. Las acciones se documentan en el formato acciones correctivas FSE07.

10.3. Mejora continua

La Universidad mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC mediante la formulación de acciones de mejora resultado de la evaluación de la satisfacción del beneficiario, análisis de datos, aspectos por mejorar de auditoría interna o externa, resultado de la revisión por la dirección, cambios en el contexto de la institución, cambios en el riesgo identificado, nuevas oportunidades, entre otros.

³¹ Id.

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 51 de 55

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Diciembre 04 de 2007	Creación del documento
02	Mayo 02 de 2008	Modificación del alcance, Inclusión de la relación de procedimientos obligatorios y modificación del Anexo I
03	Octubre 31 de 2008	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de norma de referencia de NTC ISO 9001:2000 a NTC GPI000:2004: Modificación de Alcance, Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Mapa de Procesos, inclusión de los procesos misionales (numerales 4.2.5, 4.2.7 y 4.2.8) y anexo I- Matriz de Interrelación de Requisitos. • Inclusión del numeral 4.2.9: Relación de productos de los procesos misionales
04	Abril 17 de 2009	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de la NTC ISO 9001:2008 como norma de referencia y actualización del Anexo I – Matriz de Interacción de Requisitos. • Actualización de la Estructura Organizacional de la UIS y del Mapa de Procesos • Actualización en la tabla 3 de las caracterizaciones de los procesos Recursos Físicos y Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones • Modificación de la tabla No 4: Cambio del producto de formación • Modificación de la tabla No 5: Inclusión del procedimiento obligatorio Control de Documentos Externos y cambio del nombre del procedimiento obligatorio Control de Documentos Internos
05	Abril 21 de 2010	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio del mapa de procesos • Modificación de la tabla No 1: Requisitos de los beneficiarios por proceso • Actualización en la tabla 3 de las caracterizaciones por inclusión del proceso Relaciones Interinstitucionales de Intercambio Académico.
06	Junio 08 de 2010	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de la Norma NTC GP 1000:2009
07	Octubre 20 de 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio nombre del documento: Manual de Calidad por Manual de Gestión Integrado • Inclusión de lineamientos según las normas NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007 • Inclusión del proceso Gestión Ambiental.

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 52 de 55

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
		<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión Políticas, Objetivos y Programas en SYSO y Ambiental • Inclusión de algunos controles operacionales identificados para SYSO y Ambiental. • Modificación de la figura 2. Organigrama del Sistema de Gestión de Calidad. • Inclusión de las funciones del Comité de Gestión Integrado, Comité Técnico para la Gestión SYSO, Comité Técnico Ambiental y Sanitario
07	Octubre 20 de 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión en la tabla 3 de la caracterización del proceso Gestión Ambiental. • Inclusión de los peligros y riesgos, aspectos e impactos ambientales más significativos. • Inclusión de la Matriz de requisitos para NTC ISO 14001:2004 y NTC OHSAS 18001:2007. • Inclusión de las responsabilidades y autoridades calidad.
08	Febrero 17 de 2012	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación Anexo Matriz de Interrelación de requisitos para NTC ISO 9001:2008. • Inclusión de la conformación de los comités. • Modificación del anexo de responsabilidades y autoridades Calidad.
09	Mayo 28 de 2012	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación del anexo de responsabilidades y autoridades Calidad e inclusión del cargo de Jefes de Sección/ Supervisores. • Modificación de la Tabla I. Requisitos de los beneficiarios por proceso.
10	Noviembre 27 de 2012	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión del alcance de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto de Lenguas. Se relaciona el Manual de Calidad MEX-IL.0 • Inclusión del Instituto de lenguas como parte del proceso de Extensión dentro del Mapa de Procesos de la universidad. • Inclusión de la Ficha Técnica dentro de la Estructura de la Documentación (numeral 3.2.4). • Modificación de la Tabla I. Requisitos de los beneficiarios por proceso. • Modificación de la Tabla 4. Relación de Procedimientos Obligatorios del SGI. • Modificación de los controles operacionales del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 53 de 55

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
11	Abril 21 de 2014	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión de la Norma NTC5906:2012, actualización del organigrama del Sistema de Gestión de Calidad. • Modificación del organigrama del Sistema de Gestión de Calidad. • Inclusión del ítem 3.2.7 Proceso Transversal • Actualización de algunos procesos de la Tabla 1. Requisitos de los beneficiarios por proceso, de acuerdo a los cambios realizados en las caracterizaciones. Inclusión de los beneficiarios del CJU e IL. • Inclusión de la Tabla 2. Requisitos de los beneficiarios por subproceso. • Actualización de la Tabla 3. Actualización de caracterizaciones de procesos. • Actualización de los controles operacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo. • En el ítem 3.2.8.4 se incluye la ubicación de la matriz de interrelación de requisitos.
12	Julio 21 de 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento del Alcance del Manual de Gestión Integrado. • Fortalecimiento de términos y abreviaturas. • Actualización del Organigrama de la Universidad. • Actualización de la Reseña Histórica de la Universidad. • Inclusión de los Capítulos: Contexto Institucional (Interno y Externo), Grupos de Interés, Gestión del Riesgo, Documentación, Comunicación con el Beneficiario, Medición, Análisis y Mejora. • Actualización del Mapa de Procesos. • Actualización de los requisitos del beneficiario e inclusión de los requisitos del subproceso de Egresados. • Actualización de la Política y Objetivos del SST • Modificación del nombre de Salud Ocupacional por Seguridad y Salud en el Trabajo. • Para brindar mayor practicidad, facilidad en los trámites de aprobación y oportunidad en la actualización de los cambios internos y externos, según la normativa aplicable a los Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental, se excluye la información del presente manual y se detalla en los documentos de los Procesos de Recursos Físicos y Talento Humano. Estas unidades lideran estos temas en la Institución, de ésta forma, se garantiza que las actualizaciones se realicen

 	<h1>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO</h1>	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 54 de 55

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
		<p>de manera oportuna y en el momento que las Coordinaciones así lo consideren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización del organigrama SGI. • Actualización de los anexos. • Actualización de la Matriz de Interrelación de requisitos de las normas ISO 9001:2009/NTC GPI000:2009
13	Octubre 17 de 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de la misión, visión e inclusión de los principios y valores. • Se realizó actualización completa del Manual teniendo en cuenta los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015. • Actualización lista de tabla, figuras • Inclusión de los anexos 1,2,3,4,5,6. • Actualización de la Matriz de Interrelación de requisitos de las normas ISO 9001:2015.
14	Junio 27 de 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación del nombre del Anexo 5 Matriz de Comunicación por Matriz de Interacción de Información Institucional. • Actualización del nombre de un documento de diseño y desarrollo en el proceso de Extensión - Instituto de Lenguas.
15	Mayo 25 de 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión del ítem Matriz Análisis de la Planeación Estratégica. • Modificación del término “documento base para la actualización del Proyecto Institucional y construcción del Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030” por “Proyecto Institucional y el Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030 aprobado mediante el Acuerdo 047 del 2019 del Consejo Superior” • Actualización de gráfica de grupos de interés. • Actualización del organigrama UIS
16	Mayo 29 de 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del Organigrama. • Actualización de la Política y Objetivos de Gestión SST • Modificación del cargo del líder del proceso de Bienestar Estudiantil. • Inclusión del subproceso Unidad de Información y Análisis Estadístico (UIAES), para el proceso de Planeación Institucional con su respectiva caracterización CPI.03. • Modificación nombre del subproceso CSI.05 “Caracterización de Subproceso Servicios de las Tecnologías de la información” del proceso de Servicios Informáticos y de Telecomunicaciones,

 	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Código: MDI.01
		Versión: 17
		Página 55 de 55

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
		<p>antes “Caracterización de Subproceso Asesoría y Soporte en Servicios y Recursos Informáticos”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de las imágenes de referencia en la Comunicación al Ciudadano de acuerdo con la nueva página de la Universidad. • Modificación del nombre de un documento del proceso de Servicios informáticos y telecomunicaciones. • Actualización del enlace del Mapa de procesos con el micrositio de calidad de la página web
17	Septiembre 04 de 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Modificación del objetivo de calidad “Consolidar en los servidores de la Universidad la apropiación y empoderamiento de sus actividades para alcanzar los objetivos misionales” por “Fortalecer la cultura de autocontrol en los servidores de la Universidad”. • Modificación de la descripción para la gestión de la administración de riesgos. • Cambio del nombre de la unidad DSI por DTIC. • Modificación de la Política de Administración de Riesgos, según el Manual MSE.01, modificado según resolución n. 126 de Enero 31 de 2024.