

### Anexo 4. Relatorías de 14 Procesos

Durante la Revisión por la Dirección se realizaron mesas de trabajo en donde se evaluaron los diferentes procesos. A continuación se da a conocer los resultados de cada una de las relatorías.

<b>Proceso:</b> 1. Direccionamiento estratégico		<b>Relator Ppal.:</b> Gestión Humana
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>	
La gestión de proyectos	Falta diversificar mejor los ingresos, conseguir otras entidades para apoyar la financiación de la institución.	
La creación de la emisora radio Uniajc	Los funcionarios y directivos no dimensionan la institución, sus cambios y reformas.	
Fortalecimiento del Centro de Idiomas	Falta alinear los procesos administrativos y académicos y articular cada uno de los procesos para que no solo sean de documento escrito.	
La nueva estructura organizacional	Falta más retroalimentación y seguimiento por parte de calidad a cada una de las áreas de manera individual y crear una cultura de calidad	
La creación de la fundación	Falta mejorar la comunicación entre áreas.	
	Falta exigencia a los directivos, su empoderamiento y realizar seguimiento a su gestión.	
	Falta realizar el procedimiento de sanciones y/ o reglamento y si lo hay colocarlo en ejecución y hacer seguimiento a las sanciones para temas importantes.	
	Apatía por los procesos de evaluación y control entre los funcionarios.	

<b>ACCIONES DE MEJORA</b>			
Acción Propuesta	Fecha Esperada	Responsable	Recursos Necesarios
Diversificar mejor los ingresos, conseguir otras entidades para apoyar la financiación de la institución		Con proceso financiero	
Utilizar la propuesta de los proyectos para conseguir nuevos recursos e ingresos.		Con proceso financiero	
Alinear los procesos administrativos y académicos y a su vez cada proceso.		Proceso de calidad y directivos	
Crear una cultura de calidad		Proceso de calidad y directivos	
Diseñar estrategias para fomentar en los directivos su empoderamiento y liderazgo y realizar seguimiento.		Con apoyo directivos.	
Diseñar estrategias para fomentar una cultura de planeación, control y evaluación.		Con apoyo directivos.	
Diseñar estrategias para mejorar la comunicación con el área de comunicaciones y otras áreas involucradas.		Con área de comunicaciones y otras áreas de apoyo.	

<b>OTRAS OBSERVACIONES</b>	
<b>No Aplica</b>	

<b>Integrantes de la MESA DE TRABAJO (Nombres)</b>	
Carlos Dario Restrepo	Luis Mario Soto
Mónica Alborno	Zoraida Palacio
Lady Giovanna Muñoz	Antonio Abadía
Gloria Loaiza	Vanessa Panesso

**Proceso:** Comunicaciones

**Relator Ppal.:** Jenny Rivera Telb

Fortalezas		Debilidades	
Contar con los diferentes medios de comunicación.		falta de comunicación con las dependencias	
Personal capacitado		falta de socialización de como utilizar los medios de comunicación.	
Vinculación de algunas dependencias con programas		Dinamizar la emisora	
Espacio físico			
ACCIONES DE MEJORA			
Acción Propuesta	Fecha Esperada	Responsable	Recursos Necesarios
Establecer y ejecutar un plan de comunicación interna.			
OTRAS OBSERVACIONES			
Dar a conocer la matriz de comunicaciones.			
Buscar estrategias para que las dependencias utilicen los medios de comunicación para difundir su labor o acciones que impactan la comunidad universitaria y la comunidad externa.( Logros)			
Integrantes de la MESA DE TRABAJO (Nombres)			
Liliana Milena Sepulveda		katherine Lopez	
Ricardo Antonio Posada		Patricia Rojas	
Angelica Grajales		Juan felipe Ocampo	
Carlos Ardila			

**Proceso:** Gestión Calidad Institucional

**Relator Ppal.:** Liliana Molina

Fortalezas		Debilidades	
La implementación de kawak, facilita el manejo de la información		Falta más retroalimentación a los diferentes procesos de los resultados y actividades realizadas.	
Se muestra un interes por mejorar las presentaciones del informe de rev x dir.		Hay una percepción y sensación general de los procesos que Calidad no les impacta, no la sienten cercana y no la ven como una unidad de apoyo.	
ACCIONES DE MEJORA			
Acción Propuesta	Responsable	Recursos Necesarios	
Preparar más a las personas en técnicas para mejoramiento continuo, manejo de datos y seguimiento. Tips de Calidad	Oficina de Calidad		
Evaluar el nivel de importancia de una PQRS, antes de hacerla llegar a los interesados.	Oficina de Calidad		
Revisar las estrategias de acompañamiento a los procesos			
Hacer más divulgaciones de Calidad (cartelera - socializaciones - tips) usar otros medios de comunicación			
OTRAS OBSERVACIONES			
Retroalimentación con los procesos. No solo centrarse en líderes y gestores para las divulgaciones			
Realizar desde la Oficina de Calidad actividades donde sea más visible y q cada dependencia la sienta mas cercana.			
Revisar las estrategias de comunicación y divulgación que permee cada una de las unidades academicas de modo que se pueda medir la eficacia y efectividad; dando acompañamiento constante del PHVA			
preparar mas a las personas en tecnicas para mejoramiento continuo manejo de datos, reuniones de mejoramiento y seguimiento,			
Revisar si realmente es importante llenar todos los documentos - facilitar los documentos - no complicar el sistema			
Revisar las politicas de PQRS - hacer un trabajo colaborativo de las diferentes unidades academicas y administrativas, muchas veces no se analiza las razones si son validas como PQRS.			
Integrantes de la MESA DE TRABAJO (Nombres)			
Rogelio Alexander Nuñez		María Isabel Afanador	
Sandra Barona		Carlos Castrillón	
María Ines Ariás Mejía		Diana Rivera	
Liliana Molina Hernández			

**Proceso: Investigación**

**Relator Ppal.:** Ana Milena Rojas

Fortalezas	Debilidades
Programa Radial	Ausencia de presupuesto por centro de costo
Revista Sapientia	No se cuenta con revistas indexadas
Boletín de investigaciones	Falta mayor divulgación de los servicios de investigación
Foro de investigaciones	No se evidencia la periodicidad del seminario de investigación
Encuentro de semilleros de investigación	Definir el objeto y el alcance del comité de investigaciones
Definición de las líneas de investigación	La Información de proyectos de investigación esta descentralizada.
Grupos reconocidos por COLCIENCIAS	Política Institucional sobre patentes y derechos de autor
Centro de Desarrollo Tecnológico	Falta agilidad en la evaluación, publicación y ascenso de productos de investigación
	No se evidencia un plan para incentivar la investigación en la UNIAJC.
	Ausencia de un comité científico
	No se evidencia capacitación para las facultades en el trámite de inscripción de grupos.
	Calculo de indicadores de gestión
	No se usan las redes académicas para la divulgación de proyectos y ponencias.

**ACCIONES DE MEJORA**

Acción Propuesta	Fecha Esperada	Responsable	Recursos Necesarios
Formulación de una política de investigación institucional, que respondan al nuevo PDI y al nuevo cambio de carácter.	Enero 30 de 2013	Decanato asociado de investigaciones	Comité de redacción Comité evaluador Consejo Académico
Plan de acción articulado con las diferentes facultades	Octubre 30 de 2012	Decanato asociado de investigaciones	Equipo interdisciplinario
Articulación con las redes académicas (RENATA, CLARA, RUAV)	Enero 30 de 2013	Grupos de investigación	Equipos interdisciplinarios

**OTRAS OBSERVACIONES**

**No Aplica**

**Integrantes de la MESA DE TRABAJO (Nombres)**

Maria Isabel Afanador	Directora de programa
Maria Claudia Miranda	Docente Tiempo Completo
Ana Milena Rojas Calero	Directora de OSI
Luz Angela Machado	Coordinadora de practica

**Proceso:** Proyección Social

**Relator Ppal.:** Carlos Dario Restrepo

Fortalezas	Debilidades
La proyección social que se realiza en colegios de estratos 0-1-2 con la oficina de articulación de la media	No se presentó el informe en los formatos acordados, indicadores de gestión no calculados
El convenio con el SENA	Falta de estructuración de la proyección social
Experiencia desarrollada por CEFTEL con el sector productivo que debería ser trabajo articulado con el proceso de Proyección Social.	No contar con los insumos para gestión del proceso
	Falta de articulación del proceso con los otros, en especial con la academia.
	Diferenciar claramente que es proyección social, que es muy diferente de mercadeo
	Cordinar la proyección social de todos los organos de la Institución
	Asume la función de atención e inscripción de los futuros estudiantes
	Falta de capacitación por alta rotación del personal
	Falta de empoderamiento de funciones

**ACCIONES DE MEJORA**

Acción Propuesta	Fecha Esperada	Responsable	Recursos Necesarios
Revisar la caracterización del proceso	Diciembre de 2012	Lider del proceso	
Revisar la estructura organizacional de la proyección social	Diciembre de 2012	Lider del proceso y alta dirección	
Asumir la coordinación general de la proyección social institucional	Junio de 2013	Lider del proceso y equipo de trabajo	
Documentar todo lo realizado en proyección social Institucional	Inmediato	Lider del proceso y equipo de trabajo	

**OTRAS OBSERVACIONES**

La Institución en acciones interinstitucionales con el sector productivo formule y desarrolle soluciones a la medida de problemas de las empresas, en donde la empresa coloque los recursos financieros y la academia el conocimiento.
La Institución en acciones con la comunidad formule y desarrolle soluciones a la medida de problemas, donde la comunidad pueda acceder a proyectos que los beneficie con la ayuda de la academia mediante el conocimiento.

**Integrantes de la MESA DE TRABAJO (Nombres)**

Carlos Dario Restrepo	Maria Elena Mora Arteaga
Carlos Andres Bolaños Ceballos	James Cuesta Mena
Guillermo Peñaranda Sanchez	

**Proceso:** Bienestar Universitario

**Relator Ppal.:** Mónica Leonor Gómez

Fortalezas	Debilidades
Campañas de salud y deporte.	Falta incluir mejoras en el proceso de contratación de becarios, formalización resolución y requisitos para la renovación.
Beneficiarios por el número de empresas que conforman el Banco de empleo, sus convenios	Falta articulación con Gestión Humana para el Bienestar de la Institución.
Esfuerzo por el seguimiento a egresados y convenios empresariales (encuentros, desayunos).	Control de cafetería y del parqueadero.
Representación de estudiantes en campeonatos externos, que proyectan una buena imagen para la Institución.	Falta de convenios y comunicación asertiva, utilización de las TIC'S, Facebook, Twitter, entre otros.
Asociación de Egresados.	Implementar el Proyecto de mi Campus Cívico.
	Desarticulación de Bienestar, ejemplo los psicólogos con las demás áreas de Bienestar
	Falta conocimiento al interior de los procesos, por cada uno de los miembros que manejan el proceso.
	Sistematizar los procesos y comunicación.

#### ACCIONES DE MEJORA

Acción Propuesta	Fecha Esperada	Responsable	Recursos Necesarios
Revisar, actualizar y socializar sus procedimientos.	Septiembre 30 de 2012	Equipo de trabajo de Bienestar Universitario.	Recursos Físicos, tecnológicos y humanos.
Ejecutar los planes propuestos de mi campus cívico.	Agosto de 2012	Equipo de trabajo de Bienestar Universitario.	Recursos Físicos, tecnológicos y humanos.
Identificar los requerimientos de nuestros clientes y generar políticas de uso y tener en cuenta parqueadero.	Agosto de 2012	Equipo de trabajo de Bienestar Universitario.	Recursos Físicos, tecnológicos y humanos.
Crear un manual de cultura de la UNIAJC y sea socializado a toda la comunidad.	Semestre 1 de 2013	Equipo de trabajo de Bienestar Universitario.	Recursos Físicos, tecnológicos y humanos.
Realizar un estudio de las preferencias de los clientes internos y externos.	Diciembre de 2012	Equipo de trabajo de Bienestar Universitario.	Recursos Físicos, tecnológicos y humanos.

#### OTRAS OBSERVACIONES

**No Aplica**

#### Integrantes de la MESA DE TRABAJO (Nombres)

Lady Giovanna Muñoz Montenegro	Auxiliar Vicerrectoría Administrativa
Lorena López	Auxiliar Control Interno
Liliana Peña Cruz	Docente FEDV
Luis Mario Soto	Coordinador de Infraestructura

**Proceso:** Recursos Educativos, No se tiene Relatoría

**Proceso:** Gestión del Talento Humano

**Relator Ppal.:** Diana Carolina Rodríguez Ordóñez

Fortalezas	Debilidades
Actualización permanente de perfiles de cargos con base en los ingresos de personal.	GH - Se ha materializado el riesgo de incumplimiento en la entrega de evaluaciones de desempeño
Alimentación del Cronograma de Capacitaciones	SO - Lento el proceso para la compra del Sistema de Alarma
Actualización de documentos y formatos del Proceso, según se realizan las actividades	SO - En el edificio Estación I y II no hay plan de Evacuación, ni simulacros; no se conoce un mapa de riesgos. No se han vuelto a hacer simulacros ni divulgación de SO en Edificio Principal (norte)
Aumento de capacitaciones	SO - No se conoce los desarrollos o las mejoras que se realizan desde esta dependencia (COPASO).
Se nota la mejora en los procesos de contratación	GH - No se conoce un programa de culminación de contratos; donde se realice exámenes de retiro, entrega de cartas de retiro 30 días antes, etc.)
	GH - No hay una buena orientación para los requisitos de contratación.
	GH - Actitud inapropiada de atención y servicio al cliente, aunque han mejorado, hace falta mayor disposición de servicio.

#### ACCIONES DE MEJORA

Acción Propuesta	Fecha Esperada	Responsable	Recursos Necesarios
Completar, divulgar e implementar los documentos de S&SO (Panorama Factores de Riesgo, Programa S&SO, etc)	Diciembre 15 de 2012	Jefe de Gestión Humana	Personal, Equipos, EPP
Agilizar la compra del Sistema de Alarma y Recarga de extintores	Diciembre 15 de 2012	Jefe de Gestión Humana Dirección de Contratación y Compra	Personal, Equipos
Divulgar el procedimiento con los requisitos de contratación	Diciembre 15 de 2012	Jefe de Gestión Humana	Personal, Equipos

#### OTRAS OBSERVACIONES

Se ha percibido la intención de mejorar el servicio.

#### Integrantes de la MESA DE TRABAJO (Nombres)

Diana C. Rodríguez	Carlos Humberto Castrillón
Edilberto Hernández	José Arbey García
Olga Isabel Melo	

**Proceso:** Gestión Financiera

**Relator Ppal.:** Hugo Alberto González

Fortalezas	Debilidades
La implementación del Gestasoft permitira agilizar y optimizar el proceso	Las deficiencias de la red, disminuye la capacidad requerida para el buen funcionamiento de la plataforma.
Los convenios con entidades financieras, favorece al proceso y a los estudiantes	El horario de atención en ventanilla es limitado, principalmente en temporada alta
Cuenta con personal idoneo y capacitado para el desarrollo y gestión de los procesos del área.	Poco manejo de servicio al cliente.
Rendición Oportuna de informes a los entes de control	No manejar el estrés

#### ACCIONES DE MEJORA

Acción Propuesta	Fecha Esperada	Responsable	Recursos Necesarios
Reforzar los horarios de atención en ventanilla, tanto en temporada alta como en hora pico.	permanente	Tesorería	Personal
Mayor difusión de las fechas y horarios de pago para no colapsar en la atención	permanente	Tesorería	Utilizar mejores medidas de comunicación
La infraestructura física no tiene nomenclatura para ubicar las áreas		Infraestructura Física	Presupuesto

#### OTRAS OBSERVACIONES

Sería interesante que se retroalimente al personal de UNIAJC, sobre qué es el proceso, sus funciones generales, las dependencias que la conforman, para que así se pueda direccionar al estudiante o personas que requiera ser atendida por esta área y no sepa a donde dirigirse.
Revisar el buen funcionamiento de los turneros, pues no se sabe si están o no en funcionamiento, pocas personas conocen de este servicio.

#### Integrantes de la MESA DE TRABAJO (Nombres)

Hugo Alberto González	Liliana Molina Hernández
Liliana Milena Sepulveda	Diego Fernando Saenz
José vicente Barruecos	

Proceso: Bienes Y Servicios

Relator Ppal.: LUIS FERNANDO GIRALDO CIFUENTES

Fortalezas	Debilidades
A pesar de los problemas que aún aquejan al proceso de contratación, es notoria su evolución y mejora.	Deficiente divulgación de los procedimientos contractuales
Se percibe más orden con los documentos relativos a la contratación y una adecuada gestión de las carpetas que los incluyen.	Poco control frente a los elementos devolutivos en poder de los funcionarios
En el mes de julio del presente año se inició un proceso que pretende corregir las falencias en el manejo de los inventarios	El inventario se muestra obsoleto
El personal que compone el Proceso de Bienes y Servicios muestra buena disposición para mejorar	Tiempos de contratación efectiva, excesivamente largos.
	La Oficina de Contratación se ha enconchado demasiado en si misma
	Faltan por ajustar tiempos en las contrataciones de docentes, que permitan cumplir con las actividades y cronogramas diseñados para la correcta vinculación de los mismos.
	Los contratos de docentes no son revisados por la Oficina Jurídica
	La oficina de Contratación se toma tiempos amplios para revisar los documentos relativos a los contratos, pero cuando requiere labores de otras dependencias respecto a los mismos, las exige en tiempos perentorios, a veces de un solo día.
	Las contrataciones de mínima cuantía, sobre todo las relativas al mantenimiento de los laboratorios, tienen tantas exigencias documentales, que ocasionan la deserción de los posibles contratistas u oferentes.

#### ACCIONES DE MEJORA

Acción Propuesta	Fecha Esperada	Responsable	Recursos Necesarios
Los miembros de la Oficina Jurídica deben elaborar y hacer aprobar un plan serio de capacitaciones frente al tema de la contratación estatal.	Agoto de 2012	María Elena Mora	A considerar
Los miembros de la Oficina Jurídica deben multiplicar las capacitaciones recibidas y sensibilizar a toda la comunidad institucional frente al tema de la contratación estatal	2do semestre de 2012 y siempre que se presenten cambios en la normatividad o se perciba su necesidad.	María Elena Mora	A considerar
Revisar y ajustar los procesos de contratación e inventarios	Agosto- Septiembre de 2012	Mauricio Antonio Gómez	A considerar
Realizar un inventario serio y con seguimiento permanente, sobre todo a los elementos devolutivos en poder de los funcionarios.	Agosto de 2012	Mauricio Antonio Gómez	A considerar
Reformular las políticas sobre inventarios de la UNIAJC	Agosto - Septiembre de 2012	Mauricio Antonio Gómez	A considerar

#### OTRAS OBSERVACIONES

No Aplica

#### Integrantes de la MESA DE TRABAJO (Nombres)

Luis Fernando Giraldo	Vanessa Panesso
Edwin Nuñez	

Proceso: Infraestructura Tecnológica

Relator Ppal.:

Fortalezas		Debilidades	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de ampliación del nivel académico de OSI</li> <li>El soporte técnico que brindan a los usuarios</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Banda ancha muy limitada</li> <li>Poco personal calificado en servicios de Internet</li> <li>Página web desactualizada y deficiente soporte</li> <li>Equipos desactualizados</li> <li>Servicio de Internet muy limitado</li> </ul>	
ACCIONES DE MEJORA			
Acción Propuesta	Fecha Esperada	Responsable	Recursos Necesarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar la banda ancha al menos a 50 MB.</li> </ul>	Un mes	OSI	Presupuesto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vincular y capacitar personal para investigación</li> </ul>	Junio de 2013	OSI	Presupuesto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtener equipos (hardware) por medio de leasing para facilitar su actualización</li> </ul>	Tres meses	OSI	Presupuesto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la página web y ofrecer un buen soporte técnico para mantenerla actualizada</li> </ul>	Inmediato	OSI	Presupuesto
OTRAS OBSERVACIONES			
<b>No Aplica</b>			
Integrantes de la MESA DE TRABAJO (Nombres)			
José Gerardo Narváez		Lady Tabares	
Vanessa Orozco		José Antonio Abadía	

**Proceso:** Evaluación y control interno

**Relator Ppal.:** Daniel Angrino Betancourt

Fortalezas	Debilidades
Se cumplieron con las Auditorías internas.	Rediseñar mapa de procesos y riesgos
Hay una visibilidad de la Oficina de Control Interno	Faltan estadísticas administrativas y financieras
	Definir administración del riesgo metodología de control de los riesgos.
	Falta un Tablero de Mando Integral Atomatizado para la revisión de indicadores

ACCIONES DE MEJORA			
Acción Propuesta	Fecha Esperada	Responsable	Recursos Necesarios
Generar elementos y herramientas para el fomento de Autocontrol (cultura)	Diciembre	Dirección de Control Interno	
Secretaría General capacitación a los funcionarios sobre el código disciplinarios		Secretaría General	
Desarrollar propuestas para que la diferente información de los distintos procesos llegue a toda la comunidad educativa	todo el semestre	Tod los procesos	

OTRAS OBSERVACIONES
<b>No Aplica</b>

Integrantes de la MESA DE TRABAJO (Nombres)	
Fernando Ayora	Monica Gomez
James Cuesta	Ana Milena Rojas
Marlene Restrepo	Alexandra Bejarano
Carlos Bolaños	José Gerardo Narvaez
Juan Carlos Manrique	