

CONTENIDO

1. <i>Introducción</i>	2
2. <i>Seguimiento al Plan de Acción</i>	3
3. <i>Indicadores de Gestión</i>	10
4. <i>Administración de Riesgos</i>	12
5. <i>Seguimiento a Planes de Mejoramiento</i>	13
6. <i>Retroalimentación de Usuarios y Partes Interesadas</i>	14
• <i>Sistema de PQRS</i>	14
• <i>Encuesta Institucional de Satisfacción</i>	14
7. <i>Informe de SNC</i>	15
8. <i>Informe de Auditorías Internas (AI)</i>	15
9. <i>Seguimiento a Revisión por la Dirección 2013</i>	16
10. <i>ANEXOS</i>	22

Anexo 1. Informe de PQRS I-2013 y II-2013.

Anexo 2. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción I-2013 y II-2013.

Anexo 3. Informe de SNC I-2013

1. INTRODUCCIÓN

La Revisión por la Dirección es una actividad que asegura la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión institucional; en UNIAJC, se realiza semestralmente cuando en reunión de Comité Académico Ampliado (CAA), los Procesos contemplados por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC), rinden su *Informe de Gestión* ante el Comité Coordinador de Control Interno y Calidad (CCCIC), conformado por la Alta Dirección, el Director de Control Interno y el Jefe de Oficina Gestión Calidad Institucional. En el presente documento se consigna un resumen con la información más relevante suministrada por los diferentes Procesos y las Observaciones y Decisiones tomadas por el CCCIC, con relación a dicha información.

Las sustentaciones ante el CAA fueron realizadas los días 4 - 6 y 13 de Febrero de 2014 con cada una de las dependencias de la UNIAJC.

Las sustentaciones de Revisión por la Dirección realizada por los diferentes Líderes de Proceso, se desarrolló bajo los siguientes puntos:

1. Presentación del Proceso
2. Seguimiento al Plan de Acción
3. Indicadores de Gestión
4. Administración de Riesgos
5. Resumen del Desempeño
6. Recomendaciones y Acciones

Adicionalmente el proceso de Calidad Institucional presenta los siguientes puntos:

7. Seguimiento a Planes de Mejoramiento
8. Retroalimentación de Usuarios y Partes Interesadas
 - Sistema de PQRS
 - Encuesta Institucional de Satisfacción
9. Informe de SNC
10. Informe de Auditorías Internas (AI)

Este informe es el entregable principal del **Acta 001 de 2014 del CAA** y cuyos anexos por procesos son:

- Presentaciones de Revisión por la Dirección (PPT – 15 archivos digitales)
- Planes de Acción (Excel – 15 archivos digitales)

2. SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN

El siguiente cuadro muestra la cantidad de proyectos adelantados durante el 2013 por cada proceso con relación al Plan de Acción institucional aprobado para el año 2013, y el promedio logrado a Diciembre del 2013 en cada uno de ellos.

PROYECTOS	1 Dir	2. Com	3. Cal	4. Doc	5. Inv	6. PS	7. BU	8OARA	9. RecE	10. GH	11. GF	12.Jur	13.DITIC	14. Ifis	15.Eval	TOTALES
1. Fortalecimiento de los programas académicos de formación.				38%												38%
2. Desarrollo de la proyección social.						9%										9%
3. Fortalecimiento de la investigación e innovación.					9,88%											10%
4. Cualificación del bienestar universitario.						13%										13%
5. Desarrollo de la educación virtual.				14%												14%
6. Fortalecimiento del bilingüismo.						33%										33%
7. Fortalecimiento del emprendimiento.				9%												9%
8. Programas de formación y desarrollo profesoral.										13%						13%
9. Desarrollo y mantenimiento de la infraestructura física.														9%		9%
10. Desarrollo de la plataforma tecnológica.													15%			15%
11. Fortalecimiento del fondo patrimonia pro sede																#j DIV/0!
12. Organización y políticas de relaciones externas.	80%															80%
13. Fortalecimiento y gestión del talento humano.										10%						10%
14. Organización y gestión de mercadeo y el posicionamiento institucional		10%														10%
15. Desarrollo de la estructura y el sistema de información financiera.											15%					15%
16. Sistema Integral de Gestión de Calidad.			26,2%													26%
META Anual	80%	10%	26,3%	19%	14%	21%	14%			13%	15%		15%	16%		
%Alcanzado	80%	10%	26,2%	20%	9,88%	21%	13%			11,5%	15%		15%	9%		
%Cump.	100%	100%	99,0%	96%	66,17%	114%	95%			87%	97%	100%	100%	59%		

1) Direccionamiento Estratégico:

Para dar cumplimiento se realizaron acciones que permitan diseñar y poner en ejecución un plan de trabajo que determine las actividades de internacionalización de la Institución. Durante el año se logró:

- Conformar equipo base para el proyecto de Internacionalización.
- Elaborar proyecto de internacionalización.
- Aprobar las políticas de internacionalización.
- Vincular la internacionalización el PED.
- Suscribir convenios de cooperación con IES internacionales.

- Capacitar un equipo de funcionarios en torno a la Internacionalización de la educación superior.
- Se continuó con la realización del Diplomado en Gestión Universitaria, cuyo objetivo es mejorar el conocimiento de la esencia universitaria y de habilidades en la gestión y desarrollo de sus procesos, para los grupos I (Módulo 2) y II (Módulo 3) y se abrió un nuevo grupo III (Módulo 1). De igual manera se efectuaron 2 cursos de capacitación en gestión y formulación de proyectos de inversión para el desarrollo institucional.
-
- Se efectuó un diagnóstico de las dificultades del desarrollo organizacional en materia de comunicación institucional, sobre el cual se tomarán acciones en conjunto con la Escuela de Liderazgo y otras en materia de normatividad y sensibilización para el cambio de cultura durante el 2014

2) Comunicación Institucional:

El proceso desarrollo acciones como la caracterizaron diferentes ofertas del entorno como referente del mercado contribuyendo al logro del objetivo que le apunta a la organización y gestión de mercadeo y el posicionamiento institucional.

3) Calidad Institucional:

Se inició el estudio del Estatuto General y demás normas reglamentarias con el objetivo de lograr su armonización, modificaciones y posterior divulgación a la comunidad institucional

Se actualizaron alrededor del 50% de los documentos del SIGC.

Se realizaron reuniones con Líderes y Gestores de Procesos para revisar la gestión y mejoramiento de los mismos.

Se revisó, completó y modificó el Acuerdo 026 de Agosto de 2012, para cumplir con las necesidades de documentación, adicionar y reubicar áreas

4) Docencia:

Se elaboraron los documentos finales del proceso de autoevaluación con fines de acreditación, de 3 programas académicos, los cuales fueron revisados por pares amigos.

De las 11 actividades programadas, se alcanzaron los siguientes resultados (16):

- 5 Registros Calificados (de los cuales 4 en modalidades no presenciales)

- 3 Códigos de ampliación de lugar de desarrollo de los registros calificados (y 4 están en SACES)
- 5 Programas radicados en el SACES (de los cuales 2 en modalidades no presenciales)
- 3 Documentos Base para registros calificados

Para el proyecto E-Learning se desarrollaron documentos institucionales. En el marco de Planes TIC se desarrollaron 3 Diplomados (2 en PITIC y 1 para cualificación docente) además un curso Web 2.0 y seminario derechos de autor. Se diseñaron 6 Programas académicos en modalidad E-Learning y B-Learning de los cuales 4 fueron aprobados por el MEN y se están ofreciendo.

Se realizaron 5 conferencias (2 en la sede norte y 3 en el sur). Se conformó semillero en emprendimiento (4 grupos participaron en encuentro de semilleros). Participación en evento de apps.co (2 grupos de ingenierías). Acompañamiento 1 grupo proyecto con Alcaldía de Dagua. Participación en: Red de emprendimiento, Encuentro de competitividad y emprendimiento. Programa de radio en emisora UNIAJC 16 programas. Convocatorias de modelo canvas (2 grupos).

5) Investigación y CDT+i:

- Para el fortalecimiento de la investigación e innovación se realizó la definición de líneas de investigación por las Facultades de Ciencias Empresariales y Educación Distancia y Virtual.
- La vinculación de un docente de tiempo completo con PhD y apoyo a estudios de doctorado y maestría a docentes de tiempo completo.
- Se actualizó la información en GrupLac los Grupos GICAT, ANUDAMIENTOS y GICES.
- Se dictó un seminario taller de la metodología de Marco Lógico para presentación de trabajos.
- Creación de los Comités de Investigación en las Unidades Académicas de Ciencias Empresariales e Ingeniería
- Apoyo económico a formación de nivel de maestría y doctorado. Tiempo adecuado para realizar de proyectos aprobados, apoyo para asistencia a congresos y eventos científicos, publicación de la revista científica Sapiencia, organización del Foro de Investigaciones, conferencias y encuentros de Semilleros.
- Faltan las líneas de investigación de las Facultades de Ingeniería, Ciencias Sociales y Humanas y el Departamento de Ciencias Básicas.

- Falta por actualizar en GrupLac los Grupos GIP, GRINTIC, GIDEV y GISAP

6) Proyección Social:

Con el fin de diseñar y desarrollar un programa y una estructura organizacional para la promoción y desarrollo de relaciones nacionales e internacionales, en particular Universidad-Empresa-Estado. La dirección de proyección social ha trabajado en:

- Desarrollo de 7 cursos a la medida en las empresas Tecno químicas y Colgate Palmolive.
- Convenio Académico con IBM.
Se analizaron diferentes alternativas de productos de educación continua, teniendo en cuenta productos emergentes, dinámicos a la demanda y baja demanda.
- Se identificaron los productos de la versión inicial de la oferta de educación continua. Se desarrollaron cinco acciones de educación continua.
- Se realizó versión inicial del estudio del estado del arte de la proyección social teniendo en cuenta lo relacionado.

Desde el **Centro de Idiomas** se está trabajando para fomentar el bilingüismo en todas las actividades de la Institución y desarrollar un plan al respecto, logrando para el 2013:

- Se Matricularon 3421 estudiantes en el Centro de Idiomas.
 - 80 Docentes y Funcionarios se certificaron en diferentes niveles de inglés.
- Dentro de las actividades de mejora para el Centro de Idiomas se espera abrir más cupos cada semestre y hacer un Plan de Acompañamiento.

7) Bienestar Universitario:

El proceso generó acciones y procesos de cambio organizacional, que se reflejen en la vida académica y laboral de la comunidad universitaria y que contribuyan a la formación integral de los estudiantes:

- Se incrementó la planta de personal.
- Se desarrollaron los programas de salud, recreación, cultura y PMA.
- Se desarrollaron campañas de expectativa para motivar la participación en las actividades de Bienestar Universitario.
- Se realizaron capacitaciones sobre temas que aportan al proyecto de vida, actividades lúdicas y teatrales sobre el mismo tema.
- Faltó contratar personal para la Escuela de Liderazgo
- Faltó realizar algunos torneos deportivos

8) Gestión Admisiones, Registro y Control Académico:

Aunque el proceso de Admisiones, registro y control académico no se ve reflejado en los proyectos del Plan de Acción ha sido un soporte importante en los procesos de matrícula, registro y demás actividades relacionadas al proceso de admisión y control académico.

9) Recursos Educativos:

De igual manera aunque el proceso no se refleja directamente ha sido fundamental su aporte en el desarrollo de las actividades de docencia, en donde para el proyecto E-Learning se desarrollaron documentos institucionales.

En el marco de Planes TIC se desarrollaron 3 Diplomados (2 en PITIC y 1 para cualificación docente) además un curso Web 2.0 y seminario derechos de autor. Se diseñaron 6 Programas académicos en modalidad E-Learning y B-Learning.

- Se adquirió material bibliográfico por valor de 15 millones.
- Se dotaron 4 cubículos para estudiantes.
- Se renovaron 3 Bases de datos.
- Se realizaron 18 convenios con otras IES.
- No se alimentó el repositorio digital.

10) Gestión Humana:

Desde el proceso de Gestión Humana se realizó el desarrollo de capacitaciones enfocadas al servicio al cliente interno y externo, aplicación de la encuesta de clima organizacional y encuesta de acompañamiento para el personal de traslado de área y nuevos ingresos.

- Actualización de procedimientos propios de la división de RRHH y modificación de formatos que proveen las entradas y salidas de dichos procedimientos.
- Elaboración, aprobación y ejecución del Plan de Incentivos dirigido a los funcionarios administrativos y docentes de planta de la Institución.
- Elaboración, probación y ejecución del Plan de Bienestar Social en el año 2013, mediante el cual, se llevó a cabo celebración del día de la madre, celebración del día de la secretaria, integración del equipo de trabajo de servicios generales.
- Ejecución en el año 2013 de la actividad denominada entrega de reconocimientos por buen desempeño laboral y asistencia a jornadas de capacitación, dirigida a los funcionarios administrativos de la Institución, entrega de certificaciones a los integrantes de la Brigada de Emergencia.

11) Gestión Financiera:

A fin de Generar fuentes alternativas de financiación de la Institución y en particular para la obtención de ingresos permanentes el proceso ha trabajado en:

- Desarrollar políticas y acciones de gestión para la obtención de nuevos recursos propios
- Establecer políticas de operación para maximizar la rentabilidad de las inversiones financieras con niveles de riesgo mínimo.
- Identificar fuentes alternativas para diversificar e incrementar los ingresos de la Institución (recursos públicos, cooperación internacional, educación continuada, consultoría donación)
- Procesos Financieros y Académicos corriendo On-Line (Gestasoft)
- Acercamiento a la industria para apoyarles en la formación de sus funcionarios.
- Creación de la oficina de relaciones internacionales.
- Trabajar proyectos con la Fundación para el Desarrollo de la Institución Universitaria Antonio José Camacho - FUNIAJC
- Se realizó el Documento plan de inversiones de TIC

12) Gestión Jurídica:

Como complemento a las actividades que se desarrollaron desde Gestión Calidad el proceso ha sido un complemento desde los aspectos legales así:

Curso a través de los mecanismos de promoción del autocontrol (boletines y carteleras) por parte de la Dirección de Control Interno.

Se abordó, como parte del temario desarrollado en el Diplomado de Gestión Universitaria organizado por la Dirección de Planeación en los diferentes módulos (1,2 y 3)

Se inició el estudio del Estatuto General y demás normas reglamentarias con el objetivo de lograr su armonización, modificaciones y posterior divulgación a la comunidad institucional

13) Infraestructura Tecnológica:

Desde DTIC se desarrollaron acciones como:

- Compra de (2) tableros digitales para auditorio amarillo y laboratorio de Ambientes de aprendizaje.
- Compra de 5 salas de tele presencia para el desarrollo de programas en modalidad e-learning.
- Implementación de Zonas WiFi (40 puntos de acceso)

- Compra de dotación de equipos de comunicaciones para el laboratorio de redes
- Actualización tecnológica de tres salas de cómputo 50 equipos.
- Compra de laboratorio de diseño visual (25 equipos)
- Asignación de 65 equipos de cómputo a procesos administrativos y docentes.
- Proyecto de Telefonía IP
- Quedó pendiente la implementación de Zonas WiFi y telefonía IP se aplaza para el primer trimestre del 2014, dado que la adjudicación se realizó el mes de diciembre.
- Interconexión de sede principal y sede Estación 1 y 2 utilizando Fibra óptica como medio de transporte.
- Ampliación de canales de internet de 72 Megas a 136 Megas.
- Actualización de licenciamiento (campus Agreement Microsoft, Solid Works, Promodel, Adobe).
- Automatización de Sistema actas de modificación de notas.
- Desarrollo de portal para estudiantes e-learning - Se renovaron 3 Bases de datos.
- Se realizaron 18 convenios con otras IES.

14) Infraestructura Física:

- Conformación de un grupo multi disciplinario que proyecta un esquema básico del Plan Maestro para la Ciudad Universitaria de la UNIAJC. Investigación de necesidades.
- Inclusión de los escenarios deportivos y culturales dentro del Plan Maestro para ser proyectados en la Ciudad Universitaria.
- Se realizó un inventario de necesidades y espacios para re acondicionar y distribuir la infraestructura física de acuerdo a las necesidades.
- Se adquirió material bibliográfico por valor de 15 millones.
- Se dotaron 4 cubículos para estudiantes.
- Se direccionan todas solicitudes y necesidades de la comunidad en general a la Oficina de Infraestructura Física y ésta responde de acuerdo a unos criterios más homogéneos.

15) Evaluación, Seguimiento y Control:

Aunque no está directamente relacionado a un proyecto, sus funciones y actividades están encaminadas a dar control y seguimiento a las diferentes acciones desarrolladas por los procesos, para que no se presenten inconsistencias que afecten el buen nombre de la institución.

OTROS

Renovación de Convenio Academia Cisco.

Avances en el intercambio con Universidades de Cuba, por parte de estudiantes y docentes de la UNIAJC.

Avance en la estructuración de las redes internas y externas de proyección social

Observaciones sobre Seguimiento al Plan de Acción - compromisos

Continuar trabajando el Plan de Acción direccionando los objetivos al cumplimiento del PED con la asignación de un presupuesto que permita mayor control de la ejecución de las actividades que se desarrollan.

Dar cumplimiento a los informes y reportes en los tiempos establecidos para validar su eficacia y efectividad de este modo tomar medidas que permitan la mejora continua.

3. INDICADORES DE GESTIÓN

1) Direccionamiento Estratégico

Los indicadores de cumplimiento de las metas del PED, del Plan de Acción y Avances de proyectos planteados para el proceso se cumplieron sobre pasando su expectativa de eficacia y eficiencia.

Es importante continuar trabajando en formar profesionales integrales con capacidad innovadora y emprendedora, flexibilizar currículos, programas y actividades académicas, Mejorar el nivel de satisfacción de los Usuarios y especialmente en Contribuir con el logro de los fines esenciales del Estado definidos constitucionalmente.

2) Comunicaciones

Mercadeo no tiene identificado Indicadores dentro del SIGC, pero tiene indicadores muy importantes como inscritos y porcentaje de absorción de matriculados e inscritos.

Se requiere discriminar impactos de medios de comunicación por que unos medios tienen más impacto que otros y se deben diseñar diferentes estrategias.

3) Calidad Institucional

Aunque el avance de cumplimiento del indicador de auditoria externa por parte de ICONTEC no se logró dado a que se aplazó para el 2014, se desarrollaron desde la oficina de gestión calidad acciones tendientes a la mejora continua como revisión de los procesos, contratación del software de administración del SGC.

De igual manera se recomienda hacer mayor seguimiento a las PQRS y SNC y los informes presentados por los procesos para validar su eficacia y así lograr mayor apropiación del sistema de gestión.

4) Docencia:

De los 7 programas académicos aptos para ser acreditados se adelantó el proceso de autoevaluación de tres. De igual manera se superó la meta que permite dar cumplimiento al fortalecimiento de los programas de formación, incluyendo los programas de formación y educación virtual. Así como también se realizaron actividades de emprendimiento y alianza con municipios y convenios con el MEN.

5) Investigaciones:

La tendencia en el 2013 se vio afectada por la baja productividad del grupo INTELIGO que ha tomado la decisión de suspender actividades y unir esfuerzos con el Grupo GICAT. Como aspecto positivo mencionamos la creación y aval de un Grupo nuevo en el 2013 denominado GIP para investigación en Pedagogía

6) Proyección Social:

De lo programado para el 2013 se logró un 67% de la gestión, desarrollándose acciones que permiten el posicionamiento e imagen institucional, a través de la promoción y desarrollo de relaciones que fortalezcan la universidad - empresa - estado.

Aunque se tuvo un avance significativo en las acciones de posicionamiento es importante fortalecer dichas acciones donde se recaudó más de 71 millones por concepto de educación continuada, es necesario incluir en éste cálculo los recaudos de todas las Unidades Académicas por el mismo concepto.

7) Bienestar Universitario

Se desarrolló en un alto porcentaje el cumplimiento del indicador de actividades de Bienestar Universitario, con lo cual se logra contribuir a la formación integral de los estudiantes, quedó pendiente programar y ejecutar torneos de fútbol sala.

8) Gestión Admisiones y Recursos Académicos

En los indicadores formulados para el proceso se cumple con la meta esperada pero la expectativa es superarla hasta alcanzar el 100%.

En el indicador de incrementos porcentual de generación de certificados, no aplica acciones para la mejora dado a que es positivo partiendo del hecho que desde el 1 período del año 2010 se incrementó en un 21.6%, esto va en aumento a partir de este periodo.

9) Gestión Recursos Educativos

Los indicadores planteados para las unidades del proceso no superan el 70% por tanto se hace necesario Replantear indicadores para los laboratorios y biblioteca; replantear el proceso de compra de material Bibliográfico; Incentivar la consulta del catálogo público y biblioteca digital

Replantear indicadores para los laboratorios; Solicitar espacios para aulas de clase.

10) Gestión Humana

Se ejecutaron acciones que permitieron lograr el índice de cumplimiento del programa de capacitación del personal, varias de ellas como resultado de las evaluaciones de desempeño. En promedio los funcionarios de Planta administrativa fueron calificados por sus jefes con un desempeño del 90%

11) Gestión Financiera

Del 100% del presupuesto aprobado de gastos se ejecuta el 93%, reflejando una buena planeación de esta, donde los criterios utilizados son acordes con el comportamiento de la Institución y los factores externos.

12) Gestión Jurídica

Los indicadores del proceso se cumplen al 100%, aun así se debe analizar y replantear los indicadores que se tienen del proceso, con el apoyo de la Dirección de Planeación.

13) Infraestructura Tecnológica

Se diseñó y ejecuto un plan de mejoramiento y actualización tecnológica, en el que se hace uso de los recursos del CREE.

Dentro de las recomendaciones para la mejor se encuentra implementar un sistema para la gestión de servicio utilizando una herramienta automatizada. Mejorar los acuerdos de niveles de servicios con el ISP. Planeación de proyectos con más tiempo. Tener indicadores de servicio hacia el data center Netgroup Establecer un indicador para medir el servicio de telefonía y zonas WI-FI

14) Infraestructura Física

Aun cuando no se contó con jefe de infraestructura física durante los primeros 8 meses del año, se dio cumplimiento a lo planificado de acuerdo con el presupuesto que se asignaba para los requerimientos, lográndose diseñar 4 edificaciones y la conclusión de adecuaciones de la sede sur y principal.

Observaciones sobre Indicadores de Gestión

- ✓ De acuerdo con los Indicadores presentados por cada proceso, se recomienda la revisión y actualización de los mismos en el cual se pueda medir el impacto, eficacia y efectividad de las acciones sobre la comunidad.
- ✓ Identifica y establecer en todos los procesos de la UNIAJC indicadores con los cuales se pueda validar el cumplimiento del PED

4. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Durante el 2013 se realizó seguimiento a los riesgos identificados en el año anterior para cada uno de los procesos; se puede definir que hasta el momento no se han materializado y por tanto se recomienda seguir haciendo seguimiento, de igual manera analizar cuales requieren de modificación y/o actualización.

Para finales del año 2013 se incluyen los riesgos de corrupción identificados con mayor criticidad para Direccionamiento Estratégico – Gestión Humana – Gestión Financiera – Registro Académico – Gestión Jurídica – DTIC.

Desde la Dirección de Control Interno se plantearán capacitaciones para la sensibilización por parte de los funcionarios acerca de la importancia de las diferentes normas que rigen a la Institución y a la comunidad.

5. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

Este aspecto muestra el Nivel de Cumplimiento/Implementación (en %) de Acciones Propuestas (Correcciones **C**, Acciones Correctivas **AC**, Acciones Preventivas **AP** y Acciones de Mejora **AM**) en el Plan de Mejoramiento Institucional, que se encuentra en el Plan de Mejoramiento del servidor PLUTON.

En el 2013 se implementaron 33 acciones en el plan de mejoramiento, como resultado principalmente de auditorías internas y otras partes interesadas,

I	TIPO DE ACCIÓN	1 Dir	2. Com	3. Cal	4. Doc	5. Inv	6. PS	7. BU	8OARA	9. RecE	10. GH	11. GF	12. Jur	13. DITIC	14. Ifis	15. Eval	TOTALES	
ROJO (0% - 29%)	C																	0
	AC		1															1
	AP																	0
	AM						2											2
Sub Total	Total Proyectos	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
AMARILLO (30% - 99%)	C																	0
	AC		4					1										5
	AP																	0
	AM	1			3	1						2						7
Sub Total	Total Proyectos	1	4	0	3	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	12
VERDE (100%)	C																	0
	AC	1		1	1		1	1		1			1	3	2	1		13
	AP																	0
	AM					2					2					1		5
Sub Total	Total Proyectos	1	0	1	1	2	1	1	0	1	2	0	1	3	2	2	2	18
TOTAL	Total Proyectos	2	5	1	4	3	3	2	0	1	2	2	1	3	2	2	2	33

Observaciones sobre Planes de Mejoramiento

- ✓ Es importante destacar que después de la caída del software de KAWAK y la pérdida de información de la plataforma se realizó la recopilación de datos para incluirlos de manera manual en la plantilla de Plan de Mejoramiento, con lo que se logró identificar qué acciones se habían desarrollado y continuar la implementación de nuevas OM resultante de auditorías, SNC, revisión por dirección, entre otros.
- ✓ Como acción para la mejora continua se requiere hacer seguimiento continuo al plan de mejoramiento e incentivar a los procesos a documentar sus acciones ya que se evidencia que en los diferentes procesos se desarrollan actividades de mejora que le agregan valor al proceso pero no son documentadas en el plan de mejoramiento.

6. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

- **Sistema de PQRS**

Ver **Anexo 1.** Informe de PQRS I-2013 y II-2013

Durante el primer semestre del 2013 se puede evidenciar que los tiempos de respuesta se mantienen en 10 días y para el segundo semestre del año el indicador de tiempo de respuesta se incrementa debido a que algunas dependencias se tardaban en dar respuesta oportuna, para ello como medida remedial se envió correo a las dependencias correspondientes con recordatorios de respuesta inmediata.

- **Encuesta Institucional de Satisfacción**

Ver **Anexo 2.** Informe de Encuesta Institucional de Satisfacción I-2013 y II-2013

Como resultados de las Encuestas Institucionales durante los dos semestres del año se ha visto un incremento significativo en el número de percepciones recibidas, en el II-2013 se logró recolectar y analizar un total de 864 percepciones de los estudiantes, con lo cual el nivel de confianza se eleva al 95%.

A continuación se presenta el histórico de resultados desde el II-2012

Oficina / Área	% Satisfacción		
	II-2012	I-2013	II-2013
No. Percepciones Recibidas	379	165	864
Servicio Medico	71,68%	73,81%	67,86%
Registro Académico	69,81%	67,95%	71,52%
Tesorería	69,05%	65,79%	71,91%
Comunicaciones	66,67%	64,75%	65,31%
Biblioteca	64,17%	64,66%	72,09%
Proyección Social	64,65%	61,84%	64,68%
Servicios Informáticos	66,11%	54,01%	68,63%
Bienestar Universitario	53,05%	60,34%	61,06%
Laboratorios	57,32%	59,42%	56,59%
Coordinación Académica	55,28%	52,53%	54,82%
Infraestructura Física	61,58%	52,20%	57,88%
Facultad/Departamento	63,41%	48,70%	61,86%
Promedio Institucional	63,57%	61,14	64,52%

7. INFORME DE SNC

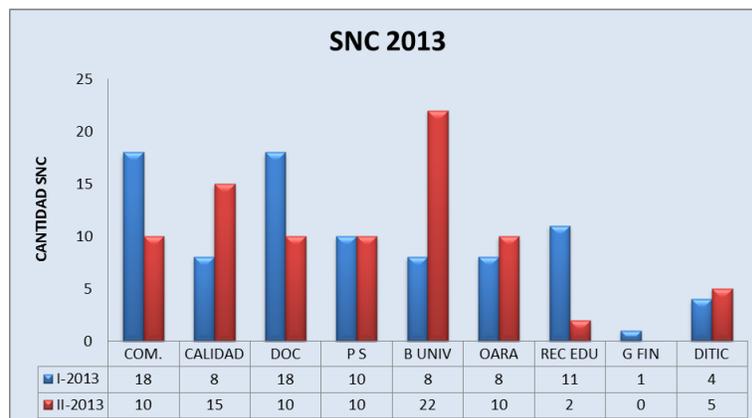
Ver **Anexo 3.** Informe de SNC 2013

Los SNC reportados por los procesos a los cuales les aplica, hasta el 21 de Diciembre del 2013, se han generado menos con respecto al año anterior, siendo reportados en el I-2013 86 SNC y en el II-2013 84 SNC.

De los 11 procesos que reportan a la Oficina de Gestión Calidad Institucional SNC, los procesos de Investigaciones – Infraestructura Física no reportaron SNC durante el año.

Para los procesos a los cuales se les detecto mayor incidencia de servicios no conformes se les genero oportunidades de mejora con los cuales se pretende minimizar la ocurrencia.

De las acciones a desarrollar está programado hacer reunión con cada uno de los procesos para replantear los posibles SNC y solicitarlos cada mes, una vez definidos actualizar la información.



8. INFORME DE AUDITORIAS INTERNAS (AI)

Objetivos de las Auditorias

1. Cumplimiento requisitos de las Normas aplicables (NTCGP 1000 y MECI), según documentos actualizados.
2. Avance en Oportunidades de Mejora del proceso abiertas en el Plan de Mejoramiento Institucional
3. Logro de resultados según Plan de Acción presentado en revisión por dirección.
4. Conocimiento del PED y motivar su aplicación al Objetivo, Caracterización, Plan de Acción 2013, Documentos (Actividades), Indicadores y Riesgos del proceso.
5. Motivación hacia el SIGC (Causas y Recomendaciones)

Alcance de la Auditoria

Todos los Procesos de la UNIAJC.

Fechas de las Auditorías Internas

Se realizó auditorías internas entre los meses de mayo a octubre del 2013 a los 15 procesos identificándose los siguientes hallazgos de No Conformidad y Observaciones.

PROCESO	Tipo de Hallazgo	
	NC	Obs.
1. Direccionamiento Estratégico	0	0
2. Comunicación Institucional	3	1
3. Calidad Institucional	8	1
4. Docencia	2	7
5. Investigación	2	2
6. Proyección Social: - CEFTEL - Centro de Idiomas - Egresados - Educación Continuada	2	5
7. Gestión del Bienestar Universitario	2	6
8. Gestión Adm - Registro y Control	1	5
9. Recursos Educativos	1	2
10. Gestión Humana	2	5
11. Gestión Financiera	0	3
12. Jurídica y Contratación	0	4
13. DITIC	3	2
14. Infraestructura Física	3	3
15. Evaluación, Seguimiento y Control Institucional	2	0
TOTAL HALLAZGOS	31	46

9. SEGUIMIENTO A REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2013

1) Direccionamiento Estratégico

Los resultados del año 2013 permiten evidenciar un avance significativo e importante en el PED donde los diferentes procesos están trabajando en el desarrollo sostenible de la Institución en lo académico organizacional y financiero; a través de la planeación que permee todas las unidades.

2) Comunicación Institucional

Los resultados generados por el proceso durante el año 2013, dan cumplimiento a las expectativas, encaminadas al PED, se tiene un avance importante en la consolidación de la emisora y las redes sociales, la actualización de las TRD, la construcción del espacio de archivo central.

A nivel de Mercadeo que siendo un área relativamente nueva se alcanza un crecimiento de inscripciones anual del 10,5%, en matriculas un crecimiento anual del 4% y el posicionamiento de medios de manera efectiva.

Es importante continuar trabajando en una mayor exposición de la marca a nivel externo, en lograr poner en funcionamiento el canal de tv virtual, así como también contar con toda la información de los Archivos de Gestión registrados en Gestsoft , para ser usada como insumo en los procesos institucionales y para mejora en los procesos.

3) Calidad Institucional

Dentro de las acciones importantes del proceso es la compra del software ISOLUCIÓN herramienta de administración para el sistema de gestión calidad, que iniciará su implementación en el 2014, se espera con este software optimizar procesos de documentación y actividades referentes al SIGC.

De igual manera se contó con la participación de los procesos en la integración de sus actividades SIGC – PED con correlación y Planes de Acción.

Aunque se presentaron dificultades como no lograr que tanto líderes y gestores, así como auditores internos dedicaran el tiempo suficiente a las actividades del SIGC, se dio cumplimiento a las tareas programadas.

Es necesario que el proceso de Gestión Calidad realice actividades en pro de recuperar la motivación al SIGC, donde los procesos se simplifiquen e integren perfectamente al trabajo regular para asegurar su ejecución y resultados esperados.

4) Docencia

El año 2013 fue el año con mayor cantidad de Proyectos:

- Ceres Guachené
- Convocatoria T&T Norte del Cauca
- Convocatoria T&T Valle Educada y Productiva
- Proyecto de Regionalización (Guachené) – Permanencia.
- Proyecto NUFFIC

Desarrollo de Oferta de Programas a Distancia y Virtual - Desarrollo de Oferta de Regionalización Exposición a Internacionalización - Movilidad Estudiantil.

Se presentaron limitaciones que generaron ciertos cuellos de botella en algunos procesos y dependencias. Para ello es necesario volver a dar sentido institucional a los procedimientos del proceso; así como socializar más los logros institucionales del sistema con profesores de cátedra y otros estamentos.

Dentro de los retos se espera:

- Desarrollo de la plataforma de Regionalización.
- Desarrollo de la Internacionalización.
- Reflexión Curricular
- Diplomados.
- Virtualización.
- Fortalecer vínculos con sector productivo.

5) Investigaciones

En el 2013 la Decanatura Asociada de Investigaciones dio continuidad a las actividades de publicación del boletín, la participación en la emisora con temas referentes a las líneas de investigación.

Se dio la aprobación de 3 proyectos de investigación. Facultades Ingeniería, FEDV y C. Básicas. Ciencias Sociales y Humanas. Dos proyectos finalizados Facultades Ciencias Sociales y Humanas y Ciencias Empresariales.

Se editó y publicó el número 13 de Sapientía, 4 Boletines, Portal actualizado, 38 ediciones del programa de radio Sapiencia, 12 ediciones del Boletín digital DAI y la construcción del PED de Investigaciones

De igual manera y como ha venido sucediendo en los últimos periodos, se presentan limitaciones por parte de parte de los evaluadores en la evaluación a tiempo los posibles artículos a publicar en la revista Sapientía, además que al no hacerles pago su trabajo por la evaluación, el compromiso es mínimo. Faltan proyectos de investigación y sus productos y faltan artículos de investigación para la Revista y así poderla indexarla.

Dentro de los retos del proceso es poder lograr la información requerida para evaluar indicadores de presupuesto y tiempo de investigación. La edición y publicación de 3 números de la Revista Sapientía. Consolidar los Grupos de Investigación.

Se recomienda revisar las estrategias para mitigar las limitaciones que se han venido presentando.

6) Proyección Social

El proceso sufrió durante el año una reestructuración con lo cual se espera que se logre el impacto propio que corresponde a la proyección social, siendo parte de este proceso CEFTEL, Centro de Idiomas, Egresados y la Educación Continuada, para lo cual el proceso ha estado trabajando en consolidarse y proyectarse como tal. Donde se logro:

Estructuración básica de la operatividad de la proyección social, como instancia articuladora de las redes internas y externas de relacionamiento organizacional; con el aumento de la cobertura potencial de los programas emprendedores en investigación aplicada, Formación Producción, Empresa-Universidad y Cadena de la Formación Técnica Laboral.

Sensibilización y conformación de un equipo de trabajo con la participación de un representante de cada unidad académica con funciones de proyección social, apoyo a los procesos de obtención de registros calificados, mediante la socialización del proceso misional de Proyección Social a los respectivos pares académicos.

Participación en el diseño, especificación y compra, de las estructuras y equipos para la implementación del Centro de Entrenamiento y Certificación de Competencias en trabajo en alturas, en alianza con la dirección del programa de salud ocupacional de la FEDV. Así como la participación y aportes en otros proyectos.

Participación de manera exitosa en 2 proyectos de inglés con el Ministerio de Educación Nacional. Incluyendo la capacitación en un nivel de Inglés a 96 funcionarios de la UNIAJC.

De las limitaciones más representativas se presenta la necesidad de mejorar de la dotación e infraestructura física de los laboratorios de CEFTEL y del Centro de Idiomas.

Se requiere un portafolio de servicios competitivo y llamativo desde el área de proyección social donde se oferte los programas de idiomas. Se requiere mayor recurso humano de apoyo a los procesos de divulgación, promoción y venta de los seminarios, cursos y diplomados.

En el 2014, el Centro de idiomas espera tener el 70% de la población de la UNIAJC matriculados en los niveles de inglés. Se espera capacitar más de 140 funcionarios de la UNIAJC en un nivel de inglés.

Elaborar y presentar el documento base de condiciones mínimas de calidad para el registro oficial del programa de formación académica en francés en la Secretaría de Educación Municipal.

Iniciar con el servicio tecnológico de diseño y desarrollo de ayudas didácticas de base tecnológica.

Iniciar con los servicios tecnológicos de consultoría y asistencia técnica, la micro y pequeña empresa.

Posicionar diplomados que le den identidad a la UNIAJC e incrementar la cobertura del programa Empresa-Universidad, hacia más empresas.

7) Bienestar Universitario

Aunque se continúan presentando deficiencias y limitaciones que minimizan la efectividad y eficiencia para el desarrollo de las actividades deportivas y culturales propuestas por bienestar universitario, se sigue trabajando en pro de mitigar dichas necesidades.

8) Admisiones, Registro y Control Académico

Los principales logros y ventajas del año han permitido que se cree cultura en los estudiantes para realizar el proceso de matrícula en línea, dar cumplimiento en las ceremonias solemnes a estudiantes propios y en convenio, optimizar tiempos de respuesta, dando cumplimiento a lo programado.

Como las principales limitaciones y problemas del año:

Se proyectó un plan de mejora del sistema ACADEMUSOFT con UNIPAMPLONA pero éste no ha tenido continuidad porque los costos son muy altos

No existen estadísticas claras y eficientes que permitan tomar decisiones tempranas en beneficio del cumplimiento de metas y resultados

Espacio físico de la Oficina de Admisiones y Registro Académico insuficiente

Los retos futuros para el proceso están encaminados a:

Digitalizar el proceso de inscripciones y todos los formatos del proceso

Reiniciar el proyecto de plan de mejora del sistema ACADEMUSOFT con DITIC

9) Proceso Recursos Educativos

Desde las diferentes dependencias que componen el proceso es importante el trabajo realizado para la mejora en la atención de usuarios, lo que incluye el cubrimiento del 80% de la jornada académica biblioteca sede sur y sede norte. Implementación del software para bibliotecas KOHA y el acompañamiento de becarios en prácticas libres a estudiantes. Así como otras actividades que reforzaron de manera positiva las actividades desarrolladas.

Principales Limitaciones y Problemas del año

Inconvenientes en la compra de material bibliográfico y de insumos de laboratorio.

Deficiencia de implementos para la ejecución de la labor docente (marcadores, borradores) y de equipos audiovisuales

Poco personal para atender la jornada del domingo y para atender inducciones presenciales.

Retos futuros

Ampliación de espacios de laboratorio y de biblioteca. Creación del Club de lectura infantil y juvenil. Con adquisición de equipos audiovisuales

Inscribir a todos los estudiantes de regionalización en las bases de datos.

Digitalización de la ejecución de programa.

10) Gestión Humana

Las diferentes áreas que componen el proceso han realizado un importante trabajo en el cumplimiento de sus objetivos, como dar continuidad a las jornadas de capacitación en articulación con las dependencias generadoras, jornadas de salud ocupacional dando cumplimiento a los requerimientos legales.

De igual manera se han generado limitaciones como la no entrega oportuna de algunos jefes de área, en la entrega de las evaluaciones de desempeño. También falta más

participación de los funcionarios en las capacitaciones, no solamente las programadas desde la Oficina Desarrollo del Recurso Humano, sino en todas las institucionales.

11) Recursos Financieros

De los compromisos del proceso generados en el 2012 se ha dado cumplimiento al 2013 al proceso de maduración y estabilidad del aplicativo Gestasoft en la plataforma contable y financiera de la Institución. Sigue pendiente la revisión, actualización y adaptación de los procedimientos del proceso Financiero con cambio de Gestasoft enviados a la oficina de gestión Calidad

12) Gestión Jurídica

El proceso durante el 2013 logro la eestandarización de las actividades con las cuales se han minimizado los riesgos y reproceso.

Se presentaron limitaciones como los constantes cambios normativos especialmente en materia contractual no han permitido tener al día documentos como los manuales de contratación y el de interventoría. Y en materia de Gestión Documental, los ajustes a las T.R.D. y transferencias programadas para la dependencia, aún se encuentran en ajustes y validación por la especificidad del archivo, especialmente en materia contractual, procesal y de gestión.

Aún sigue pendiente ajustar la documentación de la UNIAJC conforme a los requerimientos legales, de igual manera se continúa trabajando con la normatividad vigente, teniendo en cuenta que estas cambian y se actualizan con frecuencia.

13) Infraestructura Tecnológica

El 2013 fue un año importante para dar cumplimiento a retos y logros significativos para la UNIAJC entre los que se cuenta con:

Actualización de equipos administrativos - Fortalecimiento de Laboratorios especializados (Diseño, redes, física) - Fortalecimiento de infraestructura de red - Implementación de firewall perimetral en sede tercera norte y sede sur - Participación de semillero en encuentros regional de tecnología (2) ponencias y eventos académicos en la UNIAJC (Tecnología, freesoft, Smart cities) - Modelo de desarrollo de software con becarios DE I&D - Ejecución de proyectos con recursos CREE **(\$641,186,000)**

Quedan como acciones para la mejora en el 2014 Generalizar los desarrollos para que puedan ser utilizados por otras IES. }El desarrollo de convenios especializados para tecnificar con altos niveles de calidad la Mano de obra. (IBM), el desarrollo de currículos para oferta académica con fines de certificación.

14) Infraestructura Física

Aunque durante los primeros ocho meses del año no se contó con un jefe de infraestructura física se contó con el jefe de servicios operacionales y la auxiliar de planeación comprometidos en la realización de las actividades programadas; una vez

se tuvo un nuevo jefe y líder de proceso se dio seguimiento al reordenamiento y acondicionamiento de espacios a partir de un inventario de necesidades, con lo cual se dio la planificación y ejecución de nuevos proyectos, así como la presentación de soluciones y propuestas para el desarrollo de la planta física de la Institución de acuerdo a lo existente

Algunas actividades se vieron limitadas por situaciones como la falta de recursos para poner al día el atraso de la Infraestructura Física de la Institución, el deterioro de la edificación de la Sede Principal y la posibilidad de sanciones por falta de licencias. Las limitaciones por la deficiencia de espacio que en algunos casos denotan hacinamiento

Una vez consolidado el equipo de trabajo del proceso se tiene como retos para el 2014 el planteamiento y proyección del Campus Universitario a partir de un Plan Maestro, el fortalecimiento de la infraestructura física y proyección de una imagen Institucional a partir de una tipología edificatoria, donde es necesario diseñar un plan de construcción y adecuación de escenarios deportivos y culturales

15) Evaluación, Seguimiento y Control

Desde la Oficina de Gestión de la Información se publicó el Anuario Estadístico del año 2012.

De igual manera se realizó la emisión de los informes de entorno relativo de los programas académicos de Tecnología en Electrónica y Tecnología en Gestión Empresarial. La Sistematización de las plantillas de los estudiantes del SNIES.

Así como también cumplir a través de la Oficina de Control Interno cumplir a cabalidad con todas las publicaciones del autocontrol. Y la reformulación de los riesgos de la institución de acuerdo a la normatividad del DAFP.

Dentro de los retos estimados para el 2014 se espera sistematizar todas las plantillas del sistema SPADIES y SIET. La consolidación de una batería de indicadores que apunten a la toma de decisiones de la alta dirección. El Fortalecimiento del Sistema de Control Interno en todos sus componentes en la UNIAJC.

- Incrementar en el Talento Humano la apropiación de la autogestión, autorregulación y autocontrol.

10. ANEXOS

Anexo 1. Informe de PQRS I-2013 y II-2013.

Anexo 2. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción I-2013 y II-2013.

Anexo 3. Informe de SNC 2013