

# **INFORME DE GESTIÓN PARA REVISIÓN POR DIRECCIÓN II - 2018**

**PREPARADO POR:**  
**Diana Carolina Rodríguez Ordóñez**  
*Profesional de Calidad Institucional*

# **OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

Versión 1  
Octubre 12 de 2018

**GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL  
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA  
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA  
BANCO DE PROYECTOS**

INTRODUCCIÓN.....	3
1. SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES / ACCIONES DE RxD ANTERIOR.....	4
1.1. Seguimiento a las decisiones / acciones de RxD anterior .....	4
1.2. Cambios que pueden afectar el SIGO.....	4
1.3. Retroalimentación de Usuarios y Partes Interesadas .....	4
1.4. Indicadores de Gestión.....	5
1.5. Control de las Salidas No Conformes.....	5
1.6. Auditorías Internas y Externas al SIGO .....	5
1.7. Seguimiento a Planes de Mejoramiento.....	5
1.8. Desempeño de los proveedores externos .....	5
1.9. Adecuación de los recursos.....	5
1.10. Gestión de Riesgos y Oportunidades .....	5
2. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SIGO .....	7
3. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS .....	8
4. INDICADORES DE GESTIÓN .....	9
5. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES .....	9
6. AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS AL SIGO .....	10
7. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO .....	11
8. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS.....	12
9. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS .....	13
10. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	15
11. DECISIONES / ACCIONES DE RxD II - 2018 .....	16
11.1. Seguimiento a las decisiones / acciones de RxD anterior.....	16
11.2. Cambios que pueden afectar el SIGO .....	16
11.3. Retroalimentación de usuarios y partes interesadas.....	16
11.4. Indicadores de gestión.....	16
11.5. Control de las Salidas No Conformes.....	16
11.6. Auditorías internas y externas al SIGO .....	16
11.7. Seguimiento a Planes de Mejoramiento .....	16
11.8. Desempeño de los proveedores externos.....	16
11.9. Adecuación de los recursos .....	17
11.10. Gestión de Riesgos y oportunidades.....	17

## INTRODUCCIÓN

El presente informe describe el nivel de avance en el aseguramiento de la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión Organizacional - SIGO de la Institución Universitaria Antonio José Camacho – UNIAJC, entre el 1 de abril y el 30 de septiembre de 2018.

Los asuntos considerados en este informe son los indicados en el numeral 9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección, de la Norma ISO 9001:2015, a saber:

- a) El seguimiento a las acciones planteadas en la Revisión por dirección de la vigencia anterior. **(1)**
- b) La identificación y gestión de los cambios internos y externos pertinentes al SIGO. **(2)**
- c) El desempeño y eficacia del SIGO, relacionado con las tendencias de:
  1. El análisis de la retroalimentación de los usuarios y grupos de interés, que se muestra a través del Sistema de PQRS y los resultados anuales de la Encuesta de Calidad en el Servicio<sup>1</sup>. **(3)**
  2. Logro de los Objetivos de Calidad (OEI – PED 2012-2019), asignados a los procesos mediante Resolución 604 de agosto / 2016 (Rectoría), y medidos por los Indicadores de Gestión. **(4)**
  3. Desempeño de los procesos, medido por los Indicadores de Gestión **(4)** y la Conformidad de los Servicios (Salidas No Conformes - SNC). **(5)**
  4. No Conformidades y Acciones Correctivas. **(6 y 7)**
  5. Los resultados del seguimiento y medición según los Indicadores de Gestión. **(4)**
  6. Los resultados de las Auditorías Internas y Externas<sup>1</sup> **(6)**, reflejados en No Conformidades y Acciones Correctivas (también en Oportunidades de Mejoramiento), que se gestionan en el Plan de Mejoramiento Institucional. **(7)**
  7. Desempeño de los proveedores externos. **(8)**
- d) Adecuación de los recursos reflejado en el cumplimiento y ejecución presupuestal de los proyectos de inversión contenidos en el Plan de Acción Institucional. **(9)**
- e) La gestión de los Riesgos y Oportunidades institucionales. **(10)**
- f) Seguimiento a las Oportunidades de Mejoramiento **(7)**, provenientes de todas las fuentes anteriores según se define en los Informes de Revisión por la Dirección.

---

<sup>1</sup> Los resultados de la Encuesta de Calidad en el Servicio, no se presentan en este segundo informe de 2018 porque se trató en el primer informe, y su aplicación y análisis se realiza anualmente. Igualmente, no se presentan resultados de las Auditorías internas porque las de febrero 2018 ya se presentaron y estamos en preparación de las que se realizarán en octubre, así que se presentan los resultados de la Auditoría externa de seguimiento por parte de ICONTEC recibida en mayo.

## **1. SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES / ACCIONES DE RxD ANTERIOR**

### **1.1. Seguimiento a las decisiones / acciones de RxD anterior**

Sobre las 7 acciones que estaban pendientes desde 2017 (3 por realizar y 4 por seguimiento):

- Direccionar desde DO la actualización documental de los documentos cuyos procesos cambiaron: Se realizaron las capacitaciones grupales sobre los módulos del Software ISOLUCIÓN, y con ello se dio la directriz de migrar los documentos, para lo cual se requerirá que primeramente se actualicen. Se deberá hacer seguimiento a la migración documental al Software ISOLUCIÓN.
- Proyecto de Investigación “Articulación Sistemas de Calidad Académica e Institucional”: Este proyecto se canceló (Ver actas de riesgos P8. Eval. y Mjto.).
- Implementación y resultados del convenio con la empresa T&E (Retroalimentación de UyPI): Este convenio no se desarrolló por impedimentos tecnológicos relacionados con la actualización y gestión de los datos personales, por lo cual en este II-2018 se está aplicando la Encuesta de satisfacción según modelo implementado desde 2015.
- Revisar los indicadores de los procesos 6. Bienestar humano, 7. Infraestructura y 8. Evaluación y Mejoramiento: El Área de Calidad Institucional revisa que se calculen y analicen, así como acompaña a los procesos en la revisión de la pertinencia para medir sus resultados; pero para verificar la pertinencia de los mismos desde la perspectiva institucional, es importante su revisión por parte de la Alta Dirección.
- Apoyo de los auditores internos para hacerle seguimiento al PM: Se incluirá este seguimiento, entre los objetivos específicos de las auditorías internas, a partir de la II-2018.
- Revisiones permanentes (Rev. x Dir.), en las reuniones de Desarrollo Organizacional - DO: En las reuniones de DO, por solicitud del Rector, la Profesional de Calidad Institucional presenta los Informes de PQRS, Auditorías, Satisfacción, a medida que se emiten, así como información importante sobre actividades del SIGO (Actualización documental, Riesgos y oportunidades, Indicadores, etc., para el conocimiento de los directivos administrativos y la toma de decisiones.
- Solicitar modificación del Acuerdo 024 de 2014: Durante el año 2019, la Oficina de Planeación deberá adelantar la actualización de la Política de Administración del Riesgo, que considere los temas: Periodicidad del seguimiento, acompañamiento de Calidad Institucional y metodología para el análisis de oportunidades, y otros que en su revisión se consideren pertinentes.

### **1.2. Cambios que pueden afectar el SIGO**

Se presenta en esta RxD, las actividades desarrolladas a la fecha, sobre Avance en la implementación de MIPG, Construcción del PED 2020-2030 y Consolidación del SIGO.

### **1.3. Retroalimentación de Usuarios y Partes Interesadas**

- Se consultó con el Área Gestión de la información sobre hacer el promedio ponderado de las respuestas entre Satisfecho y Muy satisfecho, y contabilizar aparte el % de “No usa” para que el resto de las respuestas en cada pregunta se constituya en el 100% y la respuesta fue positiva, por lo tanto, se aplicarán estos cambios en el Informe de Satisfacción 2018.
- En la primera socialización del Informe de PQRS de 2019 a los Directivos administrativos en DO, se deberá presentar la sensibilización en redacción de respuestas a PQRS.
- No se generó un informe histórico para analizar las PQRS del Centro de Idiomas, a pesar de las causas estructurales que dificultan los resultados, porque esta unidad académica ha adelantado acciones internas y las PQRS se han venido reduciendo. Ésta acción se deberá adelantar si vuelven a aumentar las PQRS, para llevarlo al Plan de Mejoramiento.

#### **1.4. Indicadores de Gestión**

- Las Áreas Gestión de la Información y Calidad Institucional actualizaron el Tablero de Mando, según lo solicitado en la anterior RxD, para calcular los nuevos indicadores a partir de dic/2018.
- Los Procesos 1. Direccionamiento Estratégico, 2. Docencia, 3. Investigaciones, 4. Proyección Social y 5. Gestión Financiera, actualizaron sus respectivas Fichas de Indicadores según las recomendaciones de la anterior RxD.
- Archivo Central adelanta anualmente capacitaciones y sensibilizaciones sobre lo que se debe archivar y como hacerlo.
- En la próxima Revisión por Dirección se deberá verificar la definición de los indicadores de seguimiento al PED 2020-2030 y al Plan de Acción por parte de Planeación, para iniciar en 2020, porque aún no se ha aprobado la propuesta del PED por parte del CD.
- Comunicaciones construyó un indicador de "Impacto a medios", pero iniciarán su cálculo a partir de diciembre de este año 2018.
- En esta Revisión x Dirección no se continuarán revisando los indicadores de los otros 3 procesos, sino que se dejará para la siguiente RxD de 2019.

#### **1.5. Control de las Salidas No Conformes**

A partir de 2019, los procesos harán seguimiento al cumplimiento de la metodología, por medio de las actas de seguimiento a Riesgos y Oportunidades.

#### **1.6. Auditorías Internas y Externas al SIGO**

Se está planeando el segundo ciclo de auditoría interna en 2018 antes de la auditoría externa de noviembre.

#### **1.7. Seguimiento a Planes de Mejoramiento**

Se dio por terminado el seguimiento al PM 2017 con un avance del 100% porque en la Auditoría Externa de ICONTEC en mayo se cerraron todas las NCm.

#### **1.8. Desempeño de los proveedores externos**

- Mediante el acompañamiento individualizado de los abogados de la Oficina Jurídica a los Supervisores/Interventores, se les sensibiliza y capacita en la evaluación de los proveedores externos reportándolo en los Informes de supervisión e interventoría. Se consideran mal calificados los proveedores y/o sus productos/servicios, por debajo de 60 puntos.
- Los supervisores que dieron baja calificación a los proveedores y/o sus B&S entregados, tomaron acciones encaminadas a que los proveedores mejoraran sus entregas durante el contrato actual o en futuros que resultaran, asegurando el cumplimiento de las condiciones de los contratos.

#### **1.9. Adecuación de los recursos**

El Banco de Proyectos continúa con el seguimiento permanente a los proyectos de inversión y acompañamiento a sus Responsables, garantizando la ejecución presupuestal de los proyectos según el Plan de Acción Institucional.

#### **1.10. Gestión de Riesgos y Oportunidades**

- En 2019 la Oficina Asesora de Planeación deberá definir la metodología a seguir con los Riesgos de corrupción y las Oportunidades para actualizar con ello, el Procedimiento Gestión de Riesgos y Oportunidades.

- La Oficina Asesora de Planeación definió que por ahora no es necesaria una capacitación externa a Líderes y Gestores de proceso en gestión de Riesgos y Oportunidades, sino que se puede efectuar internamente cuando se explique en 2019 la metodología que se aplicará para dicha vigencia.
- En la construcción del Mapa de Riesgos institucional para 2019 se analizarán las notas que hicieron los diferentes procesos al Mapa de riesgos 2018.

***Observaciones sobre las Decisiones / Acciones de RxD Anterior***

Las acciones a las que se les deberá hacer seguimiento en la próxima RxD son:

- Hacer seguimiento a la migración documental al Software ISOLUCIÓN.
- Presentar la sensibilización en redacción de respuestas a PQRS en la primera socialización del Informe de PQRS de 2019 a los Directivos administrativos en DO.
- Aplicar cambios en el análisis de resultados del Informe de Satisfacción 2018 (1. Promedio ponderado entre Satisfecho y Muy satisfecho, y 2. Contabilizar aparte el % de “No usa” para analizar por separado el resto de respuestas en la escala Likert).
- Verificar si vuelven a aumentar las PQRS del Centro de Idiomas, para elaborar un informe histórico al respecto que permita identificar causas, para llevarlo al Plan de Mejoramiento.
- Continuar revisando los indicadores de los procesos 6. Bienestar humano, 7. Infraestructura y 8. Evaluación y Mejoramiento desde la perspectiva institucional, por parte de la Alta Dirección.
- Definir los indicadores de seguimiento al PED 2020-2030 y al Plan de Acción para iniciar en 2020.
- Seguimiento por procesos al cumplimiento de la metodología de SNC, por medio de las actas de seguimiento a Riesgos y Oportunidades a partir de 2019.
- Segundo ciclo de auditoría interna en 2018 antes de la auditoría externa de noviembre.
- Actualización de la Política de Administración del Riesgo y el Procedimiento Gestión de Riesgos y Oportunidades por la Oficina de Planeación (incluyendo riesgos de corrupción).
- Capacitación de Líderes y Gestores de proceso en gestión de Riesgos y Oportunidades, por la Oficina Asesora de Planeación, cuando se explique en 2019 la metodología que se aplicará para dicha vigencia.
- Analizar las notas que hicieron los diferentes procesos al Mapa de riesgos 2018, durante la construcción del Mapa de Riesgos institucional para 2019.

## **2. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SIGO**

Externo: Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MiPG II. La Oficina Asesora de Planeación, considerando que este modelo no tiene una fecha límite de implementación y según su disponibilidad del recurso profesional a su cargo, le ha dado prioridad a la construcción del PED 2020-2030 y ha definido que para diagnosticar el estado de la UNIAJC frente al MiPG, cuenta con la información del FURAG y por tanto no pedirá a los funcionarios competentes, que se diligencien los autodiagnósticos propuestos por el DAFP. En 2019 establecerá y empezará a desarrollar una estrategia y/o actividades de socialización e implementación.

Interno: En septiembre de 2018 se terminó con la asesoría del Instituto de Prospectiva de UNIVALLE, la construcción del nuevo Plan Estratégico de Desarrollo 2020-2030 el cual deberá presentarse al CD para aprobación que permita en 2019 su socialización y diseño de las actividades de implementación, para iniciar su ejecución en 2020.

Interno: Los 8 Procesos actualizaron su información del SIGO (incluyendo las Caracterizaciones), a tiempo para la Auditora externa de seguimiento. Se empezará la migración de los documentos al Software ISOLUCIÓN para continuar con Indicadores, seguido de Auditorías y Plan de mejoramiento, pero no es seguro que se culmine en 2019.

### ***Observaciones sobre la Gestión de Cambios***

En la próxima Revisión por Dirección se deberá hacer seguimiento a la Implementación de MiPG, Aprobación del Plan Estratégico de Desarrollo 2020-2030 y alistamiento para su implementación, y Migración de información en ISOLUCIÓN.

### **3. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS**

- **Sistema de PQRS**

De acuerdo al Tercer Informe de PQRS 2018 se han recibido un total de 157 PQRS respondidas en un tiempo promedio de 9,2 días hábiles. Se recomienda analizar el informe para tomar las decisiones pertinentes para los casos más relevantes y/o reiterativos. Ver **Anexo 1. Informe de PQRS 2018 (3° Trimestre)**.

	2015	2016	2017	3T-2018
Días de Respuesta	<b>10</b>	<b>6.8</b>	<b>9</b>	<b>9,2</b>
Cantidad PQRS	<b>197</b>	<b>186</b>	<b>185</b>	<b>157</b>

- **Encuesta Institucional de Satisfacción**

Los datos de la encuesta aplicada en 2017, fueron presentados y analizados en la Revisión por Dirección anterior.

#### ***Observaciones sobre Retroalimentación de Usuarios***

- Los resultados del Sistema de PQRS continúan mostrando la confianza del estudiantado en él, así como el cumplimiento de tiempos legales para responder.
- Aún no se aplican mecanismos de retroalimentación con el “Cliente interno” (Docentes y Administrativos).

#### **4. INDICADORES DE GESTIÓN**

Los Indicadores de gestión son la principal herramienta que le permiten a la UNIAJC conocer los Resultados de seguimiento y medición al Logro de los Objetivos de Calidad y el Desempeño de los procesos. Mediante Resolución 604 de agosto / 2016 (Rectoría), el SIGO asumió como suyos los 10 Objetivos Estratégicos Institucionales del PED 2012-2019 (Artículo 1º) que se asociaron los a los procesos (artículo 3º), y adicionaron cuatro Objetivos relacionados con la Mejora continua, la Satisfacción de usuarios (Calidad), los asuntos Ambientales y de SST asociados todos cuatro, al proceso de Evaluación y Mejoramiento, constituyéndose en los 14 Objetivos del SIGO (Artículo 1º), lo cual justifica que el desempeño de los procesos y el consecuente logro de sus objetivos se ve reflejado en los resultados de sus indicadores de gestión.

Los 5 procesos cuyos indicadores fueron evaluados en la Revisión por Dirección anterior aplicaron los cambios solicitados (Para conocer los cambios, así como los resultados y sus respectivos análisis, se cuenta con las "Fichas de Indicadores" ubicadas en [Pluton\Sistema SIGO\Z2. Indicadores\Indicadores Actualizados](#)). Igualmente se actualizaron los indicadores de desempeño en el Tablero de Mando que, a nivel de la Alta Dirección, permiten hacer seguimiento y medición a las principales variables institucionales, y por ende al desempeño y eficacia del SIGO, pero su cálculo se realizará con corte a diciembre 2018, por lo tanto, aún no se pueden analizar.

##### ***Observaciones sobre Indicadores de Gestión***

- Se sugiere a la Alta Dirección, revisar la pertinencia de los cambios aplicados en los indicadores de los 5 procesos evaluados en la Revisión por Dirección anterior y continuar con la revisión de los indicadores de los otros 3 procesos (no de los indicadores Ambientales ni de SST por ser técnicos y necesarios para esos temas).
- Para el establecimiento de Indicadores de desempeño del PED 2020-2030, se podrán revisar los Indicadores de Gestión de los procesos, así como los del Tablero de Mando, y una vez establecidos, asignarlos a los procesos, seleccionar los del Tablero de Mando y definir cuales se mantendrán en los procesos así no hayan quedado como mediciones del PED.

#### **5. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

Todos los procesos revisaron en las reuniones bimensuales sobre la gestión de sus Riesgos y Oportunidades, sus Posibles SNC identificadas y actualizadas a principios de este año, con sus controles, acciones y responsables, y como ya están bastante familiarizados con los controles, en su mayoría no se presentaron y por tanto no fueron necesarios nuevos controles.

##### ***Observaciones sobre el Control de las Salidas No Conformes***

En vista de los resultados positivos en la aplicación de la metodología de seguimiento, es conveniente mantenerla en 2019.

## **6. AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS AL SIGO**

- **Auditoría Externa I – 2018**

Como resultado de esta auditoría, y de acuerdo al respectivo informe, se detectó una (1) No Conformidad menor (NCm) asociada al Requisito “7.5.3 Control de la Información documentada”, la cual se reportó en el Proceso 8. Evaluación y Mejoramiento, pero las acciones diseñadas en la UNIAJC y aprobadas por la Auditora Externa, recaen bajo la responsabilidad de:

OARA: 1 Corrección y 1 Acción Correctiva

Desarrollo Profesoral (DP): 2 Correcciones

Desarrollo Humano (DH): 1 Corrección (compartida con DP)

Administración de Personal (AP): 2 Correcciones y 1 Acción Correctiva (compartida con DH)

- **Auditoría Externa II – 2018**

La segunda Auditoría Externa al SIGO por parte de ICONTEC está programada para realizarse a mediados de noviembre, por lo tanto:

- El hallazgo de la Auditoría Externa I, debe estar cerrado en el Plan de Mejoramiento (**PM**) del Proceso 8. Evaluación y Mejoramiento, con las respectivas evidencias para ser validado por la auditora,

- Será importante tener actualizados un mes antes (octubre), todos los documentos que se requieren para la planeación de la Auditoría Externa II.

- **Auditorías Internas 2018**

En este año, el primer ciclo de Auditorías Internas al SIGO, se realizó en febrero emitiendo el debido informe y reportando los hallazgos en los respectivos PM de los procesos; el segundo ciclo de Auditorías Internas al SIGO, se está programando para octubre y en él se deberá hacer seguimiento y reporte de los avances en las acciones resultantes de Auditorías Internas y Externas del primer ciclo, en los PM.

### ***Observaciones sobre Auditorías Externas e Internas de 2018***

La importancia de que se cumplan las fechas programadas para la Auditoría Interna II-2018 y la ejecución y reporte de cierre de las acciones diseñadas para cerrar los hallazgos del primer ciclo de auditoría interna y externa de este año, radica en que son muy cortos/estrechos los tiempos antes de la Auditoría Externa de Seguimiento ICONTEC en noviembre 2018, cuyo Certificado cubre a la UNIAJC en el periodo abril 2019 – abril 2020.

## **7. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO**

En pro de la Articulación de los Modelos de Calidad Académica e Institucional, se actualizó el formato de Plan de Mejoramiento que permitiera consolidar todas las fuentes que proveen ambos sistemas (no con Control Interno porque el formato quedó muy extenso y prefirieron mantener el suyo que es más sencillo), por lo tanto, los PM 2018 contienen los hallazgos de Auditorías Interna y Externa, así como Decisiones/Acciones de Revisión por Dirección I-2018 y resultados de procesos de Calidad Académica – Registros Calificados y Acreditación de programas).

Desde el área de Calidad Institucional se solicitó a los procesos que, en las Actas de Seguimiento Riesgos, Oportunidades y SNC del mes de agosto, reportaran los avances en las acciones de los Planes de Mejoramiento (PM) del 2018:

- El promedio de avance institucional en los PM, calculado por Calidad Institucional con corte a junio fue de 26% y después del seguimiento reportado por los procesos es del 34%, pero aún falta adicionar los hallazgos del II-2018.
- Las acciones para la NCm de la Auditoría Externa I-2018, se están adelantando de acuerdo a lo diseñado y se tiene un nivel promedio de avance del 70%, con las respectivas evidencias.

Para ampliar información en este aspecto se sugiere revisar los Planes de Mejoramiento 2018 que se encuentran en [Pluton\\Sistema SIGO\Z9. Planes de Mejoramiento\2018](#).

### ***Observaciones sobre Planes de Mejoramiento***

- Se debe hacer seguimiento al cierre de las acciones en la NCm de la Auditoría Externa I-2018, para presentar las respectivas evidencias en la Auditoría Externa II-2018.
- Se sugiere hacer seguimiento a partir de 2019 con los resultados consolidados de 2018 (Auditorías Internas (2) y Externas (2), Revisión por Dirección (2) y Procesos de Calidad Académica).

## 8. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

El seguimiento al desempeño de los proveedores externos lo realizan los Supervisores/Interventores de contratos mediante el diligenciamiento de los puntos “Evaluación del bien y/o servicio” y “Evaluación obligaciones del contratista” en el Informe de Supervisión e interventoría.

La Oficina Jurídica reportó un archivo con 221 contratos celebrados en lo corrido del año 2018, de los cuales 5 no se han calificado a pesar que ya terminaron, y otros 170 no han terminado y por lo tanto no están evaluados.

Los 46 restantes, evaluaron con 100% el cumplimiento de las obligaciones generales del contratista y de los 45 que evaluaron el Bien y/o Servicio (B/S), 4 le dieron la menor calificación de 70%, 28 del 100%, 9 entre 91 y 97 y 4 entre 300 y 600, con lo cual, el promedio en la Evaluación del B/S fue de 95,99% (sacando los 4 valores incorrectos), reflejando así que se mantiene un alto nivel de satisfacción por parte de los supervisores con los Proveedores externos y los B/S recibidos de ellos.

### ***Observaciones sobre Desempeño de Proveedores Externos***

- Considerando que el 76,92% de los contratos iniciados antes del 30 de septiembre, no se han cerrado y además faltan más de 2 meses para adelantar otros procesos contractuales, se sugiere que este análisis se realice año vencido, para analizar la totalidad de los contratos y poder tomar decisiones.
- Se puede reforzar la sensibilización a Supervisores/Interventores si desde DO se les insta para que siempre evalúen tanto a los proveedores externos como a los B/S que nos entregan, diligenciando completa y correctamente el Informe de Supervisión e Interventoría, puesto que es una acción muy importante para procurar que los B/S recibidos tengan la calidad requerida por la UNIAJC en su gestión misional y administrativa.

**9. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS**

Los 8 Procesos del SIGO cuentan con una asignación presupuestal para el cumplimiento de sus actividades, alineados a los proyectos de inversión contenidos en el Plan de Acción Institucional según se muestra en el siguiente cuadro (V4 sin presupuesto asignado a partir de 2018).

PROCESO	OEI - PED 2012-2019 (11-14 sólo del SIGO)	PROGRAMA	PROYECTO DE INVERSIÓN		
2. Docencia	2. Diversificar la oferta académica de programas de pregrado, posgrado, educación para el trabajo y el desarrollo humano y la educación continua en diferentes modalidades, en áreas pertinentes para el desarrollo del país.	1. Programas de Formación	V1	BP 23111	Ampliación y sostenibilidad de la oferta académica
			V2	BP 23112	Mejoramiento y modernización curricular
			V3	BP 23113	Alianzas y convenios
			V4	BP 23114	Apoyo a la autoevaluación y acreditación
3. Investigación	4. Consolidar un cuerpo profesoral de alta formación académica y competencias para la docencia, la investigación y la proyección social. 3. Fortalecer las capacidades institucionales para desarrollar investigación de calidad y pertinencia frente a las necesidades de la región y el país.	2. Desarrollo Profesoral	V5	BP 23221	Desarrollo profesoral
			V6	BP 23331	Fortalecimiento de la investigación e innovación
4. Proyección Social	6. Fortalecer las relaciones con el entorno para integrarlo proactivamente a las actividades de la Institución. 9. Promover y desarrollar acciones que propicien la internacionalización de todas las actividades de la institución.	4. Proyección Social	V7	BP 23441	Fortalecimiento de los servicios de proyección social
6. Gestión del Bienestar Humano	10. Fortalecer la estructura organizativa y el desarrollo del talento humano para el logro de los objetivos misionales de la institución.	5. Bienestar Universitario	V8	BP 23551	Bienestar universitario
		6. Gestión del Talento Humano	V9	BP 23661	Desarrollo humano
7. Gestión de Infraestructura	5. Modernizar la infraestructura física y tecnológica de la Institución que garantice un adecuado servicio educativo.	7. Infraestructura, Equipamiento y Medios Educativos	V10	BP 23771	Desarrollo tecnológico
			V11	BP 23772	Desarrollo de la infraestructura física
			V12	BP 23773	Mantenimiento de sedes
5. Gestión Financiera	7. Diversificar las fuentes de financiación de la institución buscando sostenibilidad financiera a largo plazo.	8. Gestión Financiera	V13	BP 23881	Fortalecimiento de la información financiera
8. Evaluación y Mejoramiento	8. Modernizar la estructura académica-administrativa y los procesos organizacionales alineados con la misión y los objetivos estratégicos.	9. Estructura Organizacional y de Gestión	V14	BP 23991	Implementación del SIGO
	11. Mejorar continuamente la eficiencia, eficacia y efectividad del SIGO.				
	12. Promover la satisfacción de los requisitos y necesidades de los usuarios y grupos de interés.				
	14. Reducir los incidentes y peligros e incrementar la toma de conciencia y la formación de los funcionarios académico-administrativos en cuanto a la Seguridad y Salud en el Trabajo.				
1. Direccionamiento Estratégico	13. Generar una cultura de preservación ambiental y prevención de la contaminación entre la comunidad universitaria.		V15	BP 23992	Gestión ambiental
	1. Posicionar la Institución Universitaria como una organización moderna, con calidad académica, amplia cobertura y alto compromiso social.		V16	BP 23993	Mercadeo

El indicador del Banco de Proyectos “Presupuesto ejecutado”, refleja que al 30 de septiembre de 2018 el promedio de ejecución presupuestal de los 15 proyectos institucionales con presupuesto asignado, fue del 62,81%, la diferencia del 12,19% por debajo de la meta del indicador que es 75% a este trimestre, se explica en el análisis del indicador y se copia a continuación en las Observaciones.

***Observaciones sobre Seguimiento a la Adecuación de los Recursos***

- El proyecto 23441 al cual le corresponde la V7, se encuentra en proceso de ejecución de dos proyectos con la Secretaria de Educación que inicio en el mes de septiembre, por lo anterior el porcentaje de ejecución es del 25,45%.
- En el proyecto 23772 al cual le corresponde la V11, se encuentran en proceso contratación de obras las cuales tienen mayor tiempo en la contratación, sin embargo, se encuentran dentro del calendario establecido para el proyecto.
- El proyecto 23881 al cual le corresponde la V13, se encuentra en proceso de ejecución acorde a las actividades establecidas.

## 10. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Los líderes y gestores de los 8 procesos han trabajado juiciosamente en esta gestión, reuniéndose y emitiendo actas bimensuales en el corrido de 2018 (febrero, abril, junio y agosto), identificando nuevas oportunidades y haciendo seguimiento al aprovechamiento de las identificadas con anterioridad.

De acuerdo a las actas de los seguimientos bimensuales reportadas en digital a Calidad Institucional y que reposan debidamente firmadas en el archivo de gestión de Planeación, se presenta la siguiente tabla que resume la Materialización de los riesgos en lo corrido de 2018.

Proceso	Riesgos 2018		Cantidad Riesgos Materializados					
	Gestión	Corrupción	Feb.	Abr.	Jun.	Ago.	Oct.	Dic.
Direccionamiento Estratégico	6	3	1	-	-	1		
Docencia	5	1	-	-	1	2		
Investigación	2	3	-	-	-	-		
Proyección Social	6	2	-	1	1	1		
Gestión Financiera	5	1	-	-	-	-		
Gestión de Bienestar Humano	4	1	-	-	-	-		
Gestión de Infraestructura	5	1	1	-	-	2		
Evaluación y Mejoramiento	3	2	1	-	2	-		
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### **Observaciones sobre la Gestión de Riesgos**

- Aunque en el último bimestre aumentó la materialización de los riesgos, fue de solo un 12% con relación a la cantidad de riesgos a nivel institucional, que en promedio se ha materializado en un 7%.
- Las actas de riesgos demuestran que los procesos no solo identifican cuando se les materializan a pesar de los controles diseñados, sino que también toman decisiones para atender el asunto y evitar que se siga presentando.

## **11. DECISIONES / ACCIONES DE RxD II - 2018**

En este apartado se describen las decisiones y acciones de la Alta dirección por cada uno de los numerales de este documento, y con relación a las oportunidades de mejora, las necesidades de cambios y/o de recursos en dichos numerales:

### **11.1. Seguimiento a las decisiones / acciones de RxD anterior**

Adelantar las 11 Acciones pendientes y hacerles seguimiento en la próxima Revisión por Dirección, según las Observaciones realizadas en este punto.

### **11.2. Cambios que pueden afectar el SIGO**

Presentar en la próxima RxD, seguimiento a la Implementación de MiPG, Aprobación del Plan Estratégico de Desarrollo 2020-2030 y alistamiento para su implementación, y Migración de información en ISOLUCIÓN.

### **11.3. Retroalimentación de usuarios y partes interesadas**

Proponer mecanismos para:

- Articular el análisis de PQRS con el de la Encuesta de Satisfacción.
- Retroalimentación con el "Cliente interno" (Docentes y Administrativos).

### **11.4. Indicadores de gestión**

- La pertinencia de los cambios aplicados en los indicadores de los 5 procesos evaluados en la Revisión por Dirección anterior y la revisión de los indicadores de los otros 3 procesos se realizará en la próxima Revisión por Dirección de 2019.
- Para formular los Indicadores de desempeño del PED 2020-2030, se deberán revisar los Indicadores de Gestión de los procesos y los del Tablero de Mando, asignándolos a los procesos y redefiniendo los del Tablero de Mando (definiendo incluso los que se mantendrán, así no hayan quedado como mediciones del PED).

### **11.5. Control de las Salidas No Conformes**

Se considera que esta gestión es pertinente, por lo tanto no es necesario definir acciones de mejora sino solamente verificar el cumplimiento de la metodología de seguimiento a la gestión de SNC, por medio de las actas bimensuales que generan los procesos.

### **11.6. Auditorías internas y externas al SIGO**

Cumplir las fechas programadas para la Auditoría Interna II-2018 y la ejecución y reporte de cierre de las acciones diseñadas para cerrar los hallazgos del primer ciclo de auditoría externa de este año.

### **11.7. Seguimiento a Planes de Mejoramiento**

- Hacer seguimiento al cierre de las acciones en la NCm de la Auditoría Externa I-2018, para presentar las respectivas evidencias en la Auditoría Externa II-2018.
- Hacer seguimiento a partir de 2019 con los resultados consolidados de 2018 (Auditorías Internas (2) y Externas (2), Revisión por Dirección (2) y Procesos de Calidad Académica).

### **11.8. Desempeño de los proveedores externos**

- A partir de 2019, la revisión de este asunto se realizará año vencido.
- Considerando que la Oficina Jurídica revisa el lleno de los requisitos en los documentos, se esperará hasta el próximo análisis para definir si se trata este tema en alguna de las reuniones de DO en 2019.

**11.9. Adecuación de los recursos**

El Banco de Proyectos deberá continuar con el seguimiento permanente a los proyectos de inversión y acompañamiento a sus Responsables, en procura de garantizar que se dinamice la ejecución presupuestal de los proyectos.

**11.10. Gestión de Riesgos y oportunidades**

- Continuar el seguimiento bimensual por parte de los procesos.
- Hacer seguimiento a la materialización de los riesgos desde Planeación.