

COMITÉ ___ GRUPO X EQUIPO ___ CONSEJO ___ OTRO ___ Cual? _____

NOMBRE: Seguimiento a Riesgos, Oportunidades y SNC 2018 Proceso Gestión de la Infraestructura
(Agosto)

No. 04 - 2018

LUGAR: Sala Multimedia de Biblioteca

FECHA: 24 / Agosto / 2018

HORA: 2:00 pm

PARTICIPANTES - ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Patricia Parra Guzmán	Jefe Oficina Asesora Planeación	
Ruby Cano Hernández	Directora Tecnología en Mecatrónica Industrial - Tecnología en Instrumentación Industrial	
Helman Meneses Biscue	Jefe de Mantenimiento y Servicios Operacionales	
Mercedes Fernández	Coordinadora Académica.	

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Mauricio Antonio Gómez M	Profesional área de Infraestructura Física (E.)	
Carlos Alberto Rodríguez	Jefe de Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación	
Luz Stella Castaño	Directora de Oficina Biblioteca y Centro Cultural	

ORDEN DEL DIA

1. Seguimiento a la ejecución y eficacia de las acciones de control a los riesgos del Proceso
2. Seguimiento al aprovechamiento de oportunidades identificadas por el proceso
3. Seguimiento de SNC e Indicadores del Proceso
4. Seguimiento al Plan de Mejoramiento del Proceso
5. Revisión del Informe de Revisión x Dirección I-2018 y sus anexos
6. Revisión de los compromisos pendientes del acta anterior

DESARROLLO

1. Se realizó seguimiento a la ejecución y eficacia de las acciones de control, en el Mapa de Riesgos del Proceso, identificando que se materializaron los riesgos " *Perdidas y/o actos mal intencionados sobre los bienes muebles e inmuebles de la entidad*" e " *Infraestructura física, tecnológica y bibliográfica obsoleta o inadecuada*" , razón por la cual se deben adelantar las acciones de control definidas y revisar si se requieren implementar nuevas acciones.

Se reportan en el Mapa las evidencias de ello y los soportes documentales que en detalle podrá aportar cada uno de los gestores.

2. Revisión de Oportunidades:

Las oportunidades identificadas en el proceso se analizaron desde el trabajo que se está realizando en la construcción del Nuevo Plan Estratégico de Desarrollo y no son para el corto plazo.

3. Seguimiento SNC e indicadores del Proceso:

No se presentaron salidas no conformes, en el caso de los laboratorios Julio - Agosto es la época de menos ocupación por el periodo de vacaciones.

Se les recuerda a los gestores que la medición de indicadores debe estar actualizada de acuerdo a la frecuencia definida

4. Seguimiento al Plan de Mejoramiento del Proceso

Pendiente validar las situaciones detectadas en el proceso de Autoevaluación con Fines de Acreditación y en la Auditoria Externa de ICONTEC, que están registradas en el nuevo formato del Plan de Mejoramiento.

Se le informa a los gestores que después de revisar el informe de Revisión x Dirección I-2018 y sus anexos, deben registrar en el Plan de Mejoramiento las situaciones que se consideren, analizar sus causas y posibles soluciones de raíz en procura que no se sigan presentando.

5. Revisión del Informe de Revisión x Dirección I-2018 y sus anexos. Esta información solo fue revisada por: Ruby Cano, Mercedes Fernández y Luz Stella Castaño detectando lo siguiente:

Laboratorios:

Del informe de Satisfacción Institucional: Los espacios de laboratorio no figuran (Biblioteca y Coordinación si aparecen). Analizando la pregunta de espacios en materia de infraestructura para la facultad, aparece un porcentaje de satisfacción del 74.2%, más no discrimina qué parte de infraestructura física hace referencia.

Informe de PQRS 2017: No hay ninguna reportada para el laboratorio.

Informe PQRS 1-2018: Se contó con una sola Queja, para la cual se ofreció disculpas al afectado y se realizó tratamiento interno de la situación, sin requerir un plan de mejoramiento.

Informe de Revisión por la Dirección 1-2018: Se mencionan aspectos específicos en materia de docencia e infraestructura, más no se habla directamente para el laboratorio.

Coordinación Académica:

De acuerdo al informe del 2018-1 de un 3% que corresponden a las PQRS interpuestas por el mal estado de algunos salones, fallas en ventiladores y el ruido excesivo, se les ha realizado el trámite correspondiente el cual ha permitido subsanar los inconvenientes presentados.

De acuerdo al histórico de la encuesta de satisfacción, la oficina de coordinación académica presenta un buen promedio de igual manera se realiza un trabajo de mejora continua en atención al cliente.

Biblioteca:

La encuesta de satisfacción arroja que las bases de datos que dispone la biblioteca no son consultadas lo suficientemente, esto también es una percepción interna al respecto. Una de las razones es la poca difusión que se hace de ellas, incluyendo la capacitación.

Con el fin de subsanar la falta de difusión, la biblioteca iniciará, nuevamente la promoción por las redes sociales, en las pantallas internas, con volantes, separadores de libros, página web institucional, rompe tráfico y pendones entre otras estrategias desarrolladas para tal fin.

Para la situación de la falta de capacitación sobre el acceso a las bases de datos, la biblioteca inicia coordinación con los asesores y representantes de cada una de las bases de datos que se tiene en suscripción con el fin de programar capacitaciones presenciales, especialmente dirigida a los docentes y funcionarios.

- **Identificar cuales de los indicadores del proceso sirven para medir si el riesgo se ha materializado:** Los gestores manifiestan que los indicadores existentes no aplican para medir el riesgo. En el caso de Biblioteca puede servir el de "Consulta de Bases de Datos"

- **Reportar Oportunidad de ACIET:** Uno de los factores importantes para que la consulta de las bases de datos muestre un indicador representativo es que éstas sean pertinentes a los programas académicos que ofrece la Institución.

El convenio con ACIET para la prestación de este servicio estuvo muy cerrado, durante varios años, a bases de datos que se suscribían más por el bajo costo que representaba pertenecer al consorcio que por la pertinencia de la información que contenían.

Para la renovación del convenio se presenta la oportunidad de que ACIET firma con nuevos proveedores, cancela con otros ya vigentes y nos ofrece evaluar un abanico de bases de datos diferentes, de buena calidad y con mayor pertinencia. Esta coyuntura de ACIET igualmente nos permite salir al mercado a buscar nuevas bases de datos específicas de programas como Licenciatura en Pedagogía Infantil

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Registrar la situación detectada en la encuesta de Satisfacción "Bases de datos que dispone la biblioteca no son consultadas lo suficientemente" en el plan de mejoramiento del proceso diligenciando todos los campos requeridos	Luz Stella Castaño	En el seguimiento de Octubre
Revisar el informe de Revisión x Dirección I-2018 y sus anexos para registrar en el Plan de Mejoramiento las situaciones que se consideren, analizar sus causas y posibles soluciones de raíz en procura que no se sigan presentando.	Helman Meneses Biscue Mauricio Antonio Gómez M Carlos Alberto Rodríguez	En el seguimiento de Octubre
Hacer seguimiento a las acciones definidas como análisis de los indicadores y asegurar que se efectúe según la frecuencia definida, el cálculo, análisis y acciones de los indicadores del proceso.	Todos los Gestores	En el seguimiento de Octubre
OBSERVACIONES:		

PRÓXIMA REUNIÓN		
LUGAR:	FECHA: Octubre de 2018	HORA: