

# **INFORME DE GESTIÓN PARA REVISIÓN POR DIRECCIÓN I - 2017**

**PREPARADO POR:**

**Diana Carolina Rodríguez Ordóñez**  
*Profesional de Calidad Institucional*

# **OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN**

Versión 1  
Octubre 2 de 2017

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

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN.....	4
2. INDICADORES DE GESTIÓN.....	6
3. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	7
4. GESTIÓN DE RIESGOS.....	7
5. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS.....	8
• <i>Sistema de PQRS</i> .....	8
• <i>Encuesta Institucional de Satisfacción</i> .....	9
6. AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS AL SIGO.....	9
• <i>Auditoría Externa 2017</i> .....	9
• <i>Segundo ciclo de Auditorías Internas 2017</i> .....	10
7. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO.....	10
8. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SIGO.....	11
9. SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES / ACCIONES DE RxD ANTERIOR.....	11
10. DECISIONES / ACCIONES DE RxD 2017.....	13

## **INTRODUCCIÓN**

El presente informe describe el diagnóstico actual de la Institución Universitaria Antonio José Camacho - UNIAJC en la vigencia I-2017, con relación al aseguramiento de la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión Organizacional - SIGO.

Es importante resaltar que la actualización del SIGO se inició en el segundo semestre del año 2016 con la emisión de la Resolución 604 de 2016 a la que se le estableció un periodo de transición hasta el 30 de abril de 2017 en el cual “mantienen vigencia la información y documentos implementados para la anterior versión del Mapa de Procesos”. Dicho periodo se amplió hasta el 30 de julio del mismo año, mediante la Resolución 364 de 2017, por lo cual la fecha de este informe también se ajustó para Septiembre 30 de 2017y así poder revisar los asuntos que se deben tratar en este documento para mostrar la conformidad del SIGO con las necesidades institucionales de la gestión.

Los asuntos aquí considerados son:

- El desempeño de los procesos reflejado en el cumplimiento del Plan de Acción Institucional
- Los resultados de los Indicadores de Gestión
- La conformidad del servicio que se analiza desde la gestión de las Salidas No Conformes (SNC)
- La gestión de los riesgos y Oportunidades institucionales asociados a los procesos
- El análisis de la retroalimentación de los usuarios y grupos de interés, que se muestra a través del Sistema de PQRS y los resultados de la Encuesta de Calidad en el Servicio
- Los resultados de auditoría externa y la programación del segundo ciclo de las auditorías internas de 2017.
- El estado de las acciones correctivas según el seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional
- La identificación y gestión de los cambios que podrían afectar el SIGO
- El seguimiento a las acciones planteadas en la Revisión por dirección de la vigencia anterior.

## INFORME DE GESTIÓN PARA REVISIÓN POR DIRECCIÓN

### 1. SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN

El siguiente cuadro muestra por cada Proyecto del Plan de Acción 2017 (según Programas del Plan Estratégico de Desarrollo 2012-2019), el nivel de cumplimiento en los productos y la ejecución presupuestal de los Programas y Proyectos. El promedio institucional en el cumplimiento de la Ejecución presupuestal al 30 de Septiembre de 2017 (75% del año), es de **79,19%**.

PROGRAMA	CÓDIGO BP	PROYECTO	OBJETIVO	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO FINAL AL 30/09/2017	PRESUPUESTO EJECUTADO AL 30/09/2017	% PRESUPUESTO EJECUTADO AL 30/09/2017	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN
1. Programas de Formación	23111	Ampliación y sostenibilidad de la oferta de pregrado y posgrado en la Institución Universitaria Antonio José Camacho	Diversificar la oferta de programas académicos de pregrado y posgrado, así como en educación para el trabajo; en áreas de ingenierías, administración, contabilidad, educación, salud, entre otras	10.506.000.000	10.236.000.000	9.283.761.406	90,70%	Vicerrectoría Académica y Unidades Académicas
	23112	Apoyo a la modernización curricular en la institución universitaria Antonio José Camacho de Santiago de Cali	Propender por una modernización permanente de los programas y del currículo con procesos y estructuras acordes con un modelo pedagógico que fortalezca los procesos de formación integración de calidad y con métodos modernos de enseñanza / aprendizaje	180.000.000	180.000.000	139.839.733	77,69%	Vicerrectoría Académica y Unidades Académicas
	23113	Conformación de alianzas y convenios para ampliar y cualificar la oferta académica de la Institución Universitaria Antonio José Camacho	Propiciar la ampliación de convenios interinstitucionales, nacionales e internacionales para cualificar y ampliar la oferta académica con programas pertinentes e innovadores para generar intercambios académicos	590.000.000	680.000.000	243.333.678	35,78%	Unidades Académicas y Oficina de Relaciones Interinstitucionales
	23114	Apoyo para la autoevaluación y acreditación de programas académicos de la institución universitaria Antonio José Camacho de Santiago de Cali	Lograr una mayor calidad y pertinencia de los programas académicos ofrecidos por la Institución Universitaria Antonio José Camacho de Santiago de Cali	270.000.000	170.000.000	60.500.000	35,59%	Vicerrectoría Académica Oficina de Calidad Académica y Unidades Académicas
<b>TOTAL DEL PROGRAMA</b>				<b>\$ 11.546.000.000</b>	<b>\$ 11.266.000.000</b>	<b>\$ 9.727.434.817</b>	<b>86,34%</b>	
2. Desarrollo Profesoral	23221	Apoyo al programa de formación y desarrollo profesoral en la Institución Antonio José Camacho de Santiago de Cali	Desarrollar programas de formación profesoral a largo plazo para estudios de posgrado en áreas estratégicas	150.000.000	150.000.000	50.319.644	33,55%	Vicerrectoría Académica y Escuela de Pedagogía
<b>TOTAL DEL PROGRAMA</b>				<b>\$ 150.000.000</b>	<b>\$ 150.000.000</b>	<b>\$ 50.319.644</b>	<b>33,55%</b>	
3. Investigación	23331	Fortalecimiento de la investigación e innovación en la Institución Universitaria Antonio José Camacho	Generar condiciones permanentes para la formación en investigación y el mejoramiento de las capacidades de profesores para desarrollar proyectos y conformar un grupo de investigadores de primer nivel con experiencia y formación a nivel de maestría y doctorado en áreas estratégicas	\$ 650.000.000	650.000.000	306.701.782	47,18%	Decanato Asociado de Investigaciones y Unidades Académicas
<b>TOTAL DEL PROGRAMA</b>				<b>\$ 650.000.000</b>	<b>\$ 650.000.000</b>	<b>\$ 306.701.782</b>	<b>47,18%</b>	

## INFORME DE GESTIÓN PARA REVISIÓN POR DIRECCIÓN

PROGRAMA	CÓDIGO BP	PROYECTO	OBJETIVO	PRESUPUESTO INICIAL	PRESUPUESTO FINAL AL 30/09/2017	PRESUPUESTO EJECUTADO AL 30/09/2017	% PRESUPUESTO EJECUTADO AL 30/09/2017	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN
4. Proyección Social	23441	Fortalecimiento de la proyección social de la institución universitaria Antonio José Camacho de Santiago de Cali	Fortalecer la relación e interacción con el sector productivo y la sociedad en general, mediante diversas actividades y proyectos de interés	400.000.000	670.000.000	469.338.708	70,05%	Dirección de Proyección Social Unidades Académicas.
<b>TOTAL DEL PROGRAMA</b>				<b>\$ 400.000.000</b>	<b>\$ 670.000.000</b>	<b>\$ 469.338.708</b>	<b>70,05%</b>	
5. Bienestar Universitario	23551	Apoyo al bienestar de la comunidad universitaria de la institución universitaria Antonio José Camacho	Fortalecer la estructura organizacional de Bienestar Universitario y la gestión de sus proyectos	\$ 2.000.000.000	1.320.789.000	1.126.915.848	85,32%	Dirección de Bienestar Universitario
<b>TOTAL DEL PROGRAMA</b>				<b>\$ 2.000.000.000</b>	<b>\$ 1.320.789.000</b>	<b>\$ 1.126.915.848</b>	<b>85,32%</b>	
6. Gestión del Talento Humano	23661	Fortalecimiento y gestión del talento humano en la Institución Universitaria Antonio José Camacho de Santiago de Cali	Diseñar y Ejecutar políticas y acciones que promuevan el desarrollo y cualificación del talento humano de la Institución	\$ 50.000.000	50.000.000	42.205.558	84,41%	Oficina de Desarrollo Humano
<b>TOTAL DEL PROGRAMA</b>				<b>\$ 50.000.000</b>	<b>\$ 50.000.000</b>	<b>\$ 42.205.558</b>	<b>84,41%</b>	
7. Infraestructura, Equipamiento y Medios Educativos	23771	Desarrollo tecnológico de la institución universitaria Antonio José Camacho de Santiago de Cali	Propender por el fortalecimiento de la infraestructura física y de equipamiento acorde con el desarrollo de las actividades académicas, administrativas y de bienestar de la institución	650.000.000	950.000.000	722.281.354	76,03%	Dirección de DTIC y Unidades Académicas
	23772	Desarrollo de la infraestructura física de la Institución universitaria Antonio José Camacho	Diseñar y ejecutar un plan maestro de desarrollo y ordenamiento físico de la institución con base en proyecciones de crecimiento apropiado para las diversas actividades universitarias	195.000.000	1.095.000.000	413.888.384	37,80%	Oficina de Planeación (Infraestructura Física)
	23773	Mantenimiento a la infraestructura física de la institución universitaria Antonio José Camacho de Santiago de Cali	Propender por el mantenimiento preventivo de la infraestructura física y tecnológica	421.000.000	421.000.000	351.008.352	83,37%	Vicerrectoría Administrativa (Oficina de Servicios Generales)
<b>TOTAL DEL PROGRAMA</b>				<b>\$ 1.266.000.000</b>	<b>\$ 2.466.000.000</b>	<b>\$ 1.487.178.090</b>	<b>60,31%</b>	
8. Gestión Financiera	23881	Fortalecimiento de la gestión financiera en la Institución Universitaria Antonio José Camacho	Fortalecimiento de la Gestión financiera de la UNIAJC	\$ 197.000.000	66.211.000	41.131.000	62,12%	Vicerrectoría Administrativa
<b>TOTAL DEL PROGRAMA</b>				<b>\$ 197.000.000</b>	<b>\$ 66.211.000</b>	<b>\$ 41.131.000</b>	<b>62,12%</b>	
9. Estructura Organizacional y de Gestión	23991	Fortalecimiento de la estructura organizacional y de gestión de la Institución Universitaria Antonio José Camacho	Fortalecer la estructura organizacional y de gestión de la Institución Universitaria Antonio José Camacho	226.000.000	136.000.000	112.361.576	82,62%	Oficina de Planeación (Calidad Institucional)
	23992	Gestión Ambiental	Fortalecer la estructura organizacional y de gestión de la Institución Universitaria Antonio José Camacho	65.000.000	75.000.000	45.969.200	61,29%	Oficina de Desarrollo Humano
	23993	Fortalecimiento del mercadeo Institucional	Fortalecer la estructura organizacional y de gestión de la Institución Universitaria Antonio José Camacho	450.000.000	450.000.000	289.839.101	64,41%	Oficina de Mercadeo y Oficina de Comunicaciones
<b>TOTAL DEL PROGRAMA</b>				<b>\$ 741.000.000</b>	<b>\$ 661.000.000</b>	<b>\$ 448.169.877</b>	<b>67,80%</b>	

### **Observaciones sobre Seguimiento al Plan de Acción**

- En términos generales se están ejecutando las actividades planeadas.
- De los 16 proyectos está pendiente ajustar 4 fichas con las actividades que están en ejecución, por parte de los líderes de los proyectos.
- De acuerdo a las acciones definidas para el 2017 se da cumplimiento a la priorización de actividades teniendo en cuenta procesos de acreditación. Esto se podrá evidenciar cuando se consolide el Plan de acción y se revisen indicadores de producto.

## INFORME DE GESTIÓN PARA REVISIÓN POR DIRECCIÓN

- Seguimos avanzando en la cultura de planeación y gestión presupuestal.
- El seguimiento constante ha permitido generar alertas a tiempo y tomar decisiones en pro lograr cumplir con la metas propuestas.

### 2. INDICADORES DE GESTIÓN

A continuación se presenta un cuadro resumido del Tablero de Mando (indicadores de desempeño), que a nivel de la Alta Dirección le permite hacer seguimiento y medición a las principales variables institucionales, y por ende al desempeño y eficacia del SIGO.

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN / PRESENTACIÓN	META	RESULTADO DEL INDICADOR			LOGRO DEL INDICADOR (% cumplimiento con respecto a la meta)
				FECHA DE CORTE	PROYEC-TADO	EJECU-TADO	
Direccionamiento Estratégico	Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo	Anual / Anual	80%	dic-16	80%	88,0%	<b>110%</b>
Direccionamiento Estratégico	Cumplimiento de metas del Plan de Acción	Anual / Anual	80%	dic-16	80%	105,0%	<b>131%</b>
Direccionamiento Estratégico	Avance de proyectos	Anual / Anual	60%	dic-16	60%	63,0%	<b>105%</b>
Docencia	Deserción Académica Semestral	Semestral / Semestral	10%	jun-17	10%	12,0%	<b>83%</b>
Docencia	Relación Estudiantes con respecto al personal No Docente	Semestral / Semestral	60 (Estudiantes por cada funcionario no docente)	jun-17	40	41,45	<b>97%</b>
Docencia	Cobertura PMA	Semestral / Semestral	30%	jun-17	22%	9,0%	<b>41%</b>
Docencia	Porcentaje de docentes de planta con título de maestría y doctorado en la UNIAJC	Anual / Anual	30%	dic-16	30%	25,9%	<b>86%</b>
Docencia	Porcentaje de graduados de los aspirantes	Semestral / Semestral	100%	jun-17	100%	87,3%	<b>87%</b>
Gestion del Bienestar Humano	Apoyos Academicos a los funcionarios por parte de la UNIAJC	Semestral / Semestral	25%	jun-17	25%	25,6%	<b>102%</b>
Gestion Financiera	Magnitud de la inversión	Semestral / Semestral	100%	jun-17	40%	54,2%	<b>136%</b>
Evaluacion y Mejoramiento	Porcentaje de Cumplimiento de los Planes de Mejoramiento	Semestral / Semestral	80%	jun-17	20%	17,0%	<b>85%</b>

6 de los 11 indicadores se alcanzaron a este corte y con relación al indicador “Cobertura PMA”, se detectó que el resultado del 41% es causado porque el PMA no había reportado los estudiantes cubiertos durante el PVU de los dos semestres del año, por lo cual se integrarán y para el corte de diciembre 2017 se presentará corregido el resultado del indicador.

Los otros indicadores que muestran cumplimiento entre el 80% y 90% se revisarán especialmente en su cálculo de diciembre 2017, para tomar decisiones, puesto que es comprensible que a este corte, presenten esos resultados.

## INFORME DE GESTIÓN PARA REVISIÓN POR DIRECCIÓN

Analizada la iniciativa de la Oficina Asesora de Planeación sobre el “Catálogo Institucional de indicadores” se determinó que su aplicación no era válida como se pensó en principio, para medir la gestión de la mayoría de los procesos, por lo cual se seguirían presentando a los entes de control, pero cada proceso de forma independiente, revisaría cuáles de ellos utilizarán y los complementará con otros para evaluar sus resultados.

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

- Para identificar las otras mediciones que les permitan hacer seguimiento y control de su gestión, las fuentes a consultar fueron el Plan de Acción Institucional, Indicadores con que se medían en el Mapa de procesos anterior, los Servicios caracterizados en el cuadro de identificación de SNC, y los Requisitos de CNA, MECI y FURAG (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión, presentado al DAFP para hacer seguimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión), pero esto espera consolidarse durante el año 2018.

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

Sobre el archivo aplicado para identificar las Posibles SNC, sus controles, acciones y responsables, se tiene el siguiente nivel de avance por proceso:

Direccionamiento Estratégico: Faltan identificar las de Planeación, Secretaría General y Mercadeo.

Docencia: Falta verificar la identificación en las Unidades Académicas y Validar las anteriores de Registro Académico y completarlas en las columnas “Salidas” y “Usuarios”.

Investigación: Completo y ninguno se reportará a Calidad Institucional.

Proyección Social: Falta la identificación de las posibles SNC de la Dirección de Proyección Social y de Educación continuada.

Gestión Financiera: Completo y solo Tesorería reportará a Calidad Institucional a partir de 2018 cuando se presente la SNC “Registro de Matrícula financiera por fuera de los tiempos establecidos, para activar la Matrícula académica”.

Gestión de Bienestar Humano: Solo falta identificar los usuarios de Bienestar Universitario, y ninguno se reportará a Calidad Institucional.

Gestión de Infraestructura: Se trajeron las Posibles SNC identificadas desde la implementación del SIGO, pero falta completar columnas en todas las Actividades/Funciones principales, y definir si algunas SNC se reportarán a Calidad Institucional.

Evaluación y Mejoramiento: Completo y ninguno se reportará a Calidad Institucional.

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

- Se deberá completar lo que hace falta del archivo para la empezar a reportar en 2018.
- Como la mayoría de las SNC no se reportarán a Calidad Institucional, se recomienda que en al menos dos seguimientos a los riesgos, se analicen las Posibles SNC identificadas para modificar según consideren pertinente los procesos y establecer acciones tendientes a revisar las causas de las que más se presenten y reducir así su probabilidad de ocurrencia.

### **4. GESTIÓN DE RIESGOS**

Durante lo corrido del año 2017, los Líderes y Gestores de los Procesos, con el acompañamiento del Área de Calidad Institucional, realizaron seguimiento bimensual a los riesgos, y en el 3° seguimiento (Junio) identificaron las “Oportunidades” del proceso, que luego fueron validadas por la Alta Dirección para definir si se podían implementar o no, de acuerdo a los recursos disponibles y/o prioridades según el enfoque estratégico institucional, y en el

## INFORME DE GESTIÓN PARA REVISIÓN POR DIRECCIÓN

próximo Seguimiento (Octubre), se tomarán las decisiones sobre las acciones adelantadas o que deberán adelantar como procesos, para aprovechar las oportunidades aprobadas por la Alta Dirección.

Dando cumplimiento al Acuerdo 024 de 2014, los Procesos cuentan con las actas de los seguimientos bimensuales debidamente firmadas en sus correspondientes archivos de gestión. En cuanto a la Materialización de los riesgos, según el cuadro adjunto se tiene que solo el 7,27% de los riesgos se han materializado.

Proceso	Cantidad Riesgos		Cantidad Riesgos Materializados					
	Proceso	Corrupción	Feb.	Abr.	Jun.	Ago.	Oct.	Dic.
Direccionamiento Estratégico	7	3	0	0	1	1		
Docencia	5	1	0	0	0	0		
Investigación	2	3	0	0	0	0		
Proyección Social	5	2	0	0	0	0		
Gestión Financiera	9	1	0	0	0	0		
Gestión de Bienestar Humano	4	1	0	0	0	0		
Gestión de Infraestructura	4	3	0	0	0	0		
Evaluación y Mejoramiento	3	2	0	0	2	0		
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

- El área de Calidad Institucional seguirá acompañando a los Líderes y Gestores de proceso, en el seguimiento a los controles del Mapa de riesgos y en la identificación, valoración, análisis y diseño acciones para abordar los riesgos y oportunidades del año 2018.
- Especialmente para el análisis de oportunidades, el Área de Calidad Institucional deberá adelantar acciones en 2018 para identificar una metodología que facilite la gestión y seguimiento de las mismas por parte de los procesos.
- Se puede identificar que la materialización de los procesos ha sido mínima y se esperaría que en el siguiente Mapa de Riesgos 2018, la valoración arroje como resultado que bajen los niveles de riesgo, por la probabilidad de ocurrencia.

## 5. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

### • **Sistema de PQRS**

De acuerdo al Informe de seguimiento a las PQRS en el III trimestre del 2017 se recibieron 45 PQRS respondidas en un tiempo promedio de 7,5 días hábiles, especialmente Peticiones (17) y Quejas (19) de los estudiantes (43), en las instalaciones del Norte Principal (34), por medio de la Plataforma de PQRS (27). Ver **Anexo 1. Informe de PQRS II-2017**.

En el II Trimestre no se recibieron PQRS Anónimas y es importante resaltar que en lo corrido del año, el Centro de Idiomas ha recibido 36 PQRS que corresponden al 23% de las PQRS atendidas institucionalmente.



- ***Encuesta Institucional de Satisfacción***

El Área de Calidad Institucional avanzó en conversaciones con la empresa Táctica & Estrategia (T&E) de Parquesoft, quien nos está ofreciendo servirles de “Piloto” en la Aplicación “Edukómetro” que esperan sacar al mercado en II-2018, por lo cual se le suministró el modelo de encuesta aplicada en los 2 últimos años y el informe de 2016, sin embargo no se han llegado a acuerdos puntuales y como no debemos arriesgarnos a pasar el año sin contar con resultados de satisfacción por parte de los estudiantes, se volverá aplicar la misma encuesta y en I-2018 se definirá si se hace convenio con la empresa T&E.

Los resultados de la encuesta aplicada en el IV trimestre de este año (octubre 2017), serán procesados sólo hasta enero 2018 para obtener el informe y poder entonces tomar decisiones.

***Observaciones sobre Retroalimentación de Usuarios***

- Se recomienda analizar institucionalmente la(s) problemática(s) en el Centro de Idiomas, para implementar soluciones de raíz que aseguren la satisfacción de los estudiantes y con ello reducir las PQRS que recibe esta dependencia.
- Es conveniente que el Área de Calidad Institucional continúe las conversaciones con la Empresa T&E para aprovechar esta valiosa oportunidad, que podría, en el menos beneficioso de los casos, aportarnos un diagnóstico en tiempo real de las necesidades específicas de los estudiantes y se posteriormente se adquiere la licencia, esta retroalimentación se daría permanentemente.
- Actualmente la UNIAJC cuenta con otra herramienta de retroalimentación con los estudiantes, la cual es “Redes Sociales”, manejada por la Oficina de Comunicaciones, de la que se desconocen datos estadísticos de tiempos de respuesta.
- Considerando que el Informe de la Percepción de Satisfacción por parte de los estudiantes solo se obtendrá a finales de enero, se recomienda que la próxima Revisión por Dirección se realice en febrero 2018.

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

- ***Auditoría Externa 2017***

En la Auditoría Complementaria realizada el 16 de mayo, se cerraron las 3 NCM, recibiendo los Certificados Restaurados, en las Normas ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009 y ampliando el alcance de los mismos a todas las áreas del conocimiento, obteniendo además un ahorro de \$3.230.000 en costos de Auditoría Externa al evitar la auditoría de Renovación 2018 por transición de versión, haciendo ambas cosas en 2017 por ciclo con cambio de versión.

De acuerdo a lo expresado al Consejo Directivo en su sesión de abril 2017, como “Acción Correctiva” para evitar que se volviera a presentar el riesgo de suspensión o pérdida de los Certificados, por causa de la fecha de auditorías externas tan próximas al vencimiento de los certificados, se solicitará al ente certificador, a partir de 2018, adelantar la auditoría externa en noviembre con vencimiento del certificado en abril del siguiente año, así:

- Seg. 2018 -> Aud. **Marzo 2018** -> Vencimiento Abril 12 de 2019
- Seg. 2019 -> Aud. **Noviembre 2018** -> Vencimiento Abril 12 de 2020
- Renov. 2020 -> Aud. **Noviembre 2019** -> Vencimiento Abril 12 de 2021
- Seg. 2021 -> Aud. **Noviembre 2020** -> Vencimiento Abril 12 de 2022

De esta forma, en 2018 recibiremos las 2 auditorías de Seguimiento de este ciclo de Renovación 2017-2020, para lo cual se deberá reservar el presupuesto en el Proyecto “Estructura Organizacional y de Gestión”

- ***Segundo ciclo de Auditorías Internas 2017***

Debido a que el Plan de Trabajo para la actualización del SIGO, no se ha cumplido en su totalidad según las fechas planteadas, se solicita no realizar otra auditoría interna en 2017, sino a finales de enero o principios de febrero 2018, cuando ya deberá estar documentado y funcionando apropiadamente el Sistema, de tal forma que la solución de los Hallazgos de esta auditoría interna sirvan para poner “a punto” los procesos, en miras a tener resultados adecuados en la Auditoría externa de ICONTEC.

***Observaciones sobre Auditorías Externa e Interna del ciclo I-2017***

De ser aprobado por la Alta Dirección, que la próxima auditoría interna se realice a principios de 2018, esto se constituye entonces en otra razón para que la siguiente Revisión por Dirección se realice en febrero 2018.

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

El Seguimiento al Plan de Mejoramiento, arroja a la fecha un 66% de avance, lo cual no evidencia directamente el avance en la ejecución de las acciones y cierre de los hallazgos debido a que es en realidad causado porque el Área de Calidad Institucional no ha contado con la capacidad para hacerle seguimiento apropiado y permanente al Plan de Mejoramiento.

A pesar de lo anterior, si se tiene el resultado de la ejecución de las acciones y cierre de los hallazgos (NCm) resultantes de la auditoría externa de Renovación así:

4. Determinación de Oportunidades: **60%** (100% en práctica y resultados, pero 20% en ejecución de acciones) Las acciones no se han ejecutado según lo previsto, sin embargo los Líderes y Gestores de los procesos se han concientizado de la importancia de este análisis y lo han integrado a la gestión del Riesgo (aunque no a los Mapas, y probablemente tampoco se haga para el año 2018).
5. Acciones para las decisiones de RxD: Se realizaron las acciones en un **100%** y este documento es evidencia de ello.
6. Legalización de contratos proporcionando los recursos necesarios para el SIGO: (**90%**) Se realizaron las acciones, falta formalizar “Instructivo y Planeación académica – administrativa”.
7. Control de procesos a la prestación del servicio educativo: **60%** Todas las correcciones realizadas pero no todas las AC, especialmente en cuanto a la formalización documental.
8. Competencia Docentes HC: **50%** A la fecha no se le ha hecho seguimiento a todas las acciones de este hallazgo.

9. Actualización del Manual de Calidad: **50%** Se actualizó todo el texto, a excepción de las Caracterizaciones de Proceso.

***Observaciones sobre Planes de Mejoramiento***

Se solicitará apoyo de los Auditores Internos para hacer seguimiento al Plan de Mejoramiento.

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

El nuevo Plan Estratégico de Desarrollo que se construirá en 2018 debería considerar las herramientas provistas desde la ISO 9001:2015, para asegurar que el SIGO se mantenga y sea en la práctica un instrumento que contribuya significativamente al logro de los resultados institucionales.

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

Es conveniente la inclusión de todos los profesionales de la Oficina de Planeación, en el equipo de trabajo primario del PED, tal como lo ha considerado la Jefe de Planeación.

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

### **9.1 Plan de Acción**

- Está pendiente presentar en el Consejo Directivo, propuesta metodológica para la formulación del nuevo Plan Estratégico de Desarrollo.
- Está pendiente definir criterios de ejecución presupuestal para cada proyecto, priorizando programas académicos en proceso de acreditación de alta calidad.

### **9.2 Indicadores de Gestión**

- Se mantiene el Tablero de Mando como esquema de priorización de indicadores para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección, sin embargo, se podrán estudiar los Indicadores de gestión definidos por los procesos, para revisar y redefinir el Tablero de Mando.
- Desde el Banco de Proyectos se establecieron como instrumentos de medición para el Plan de Acción Institucional 2 indicadores trimestrales relacionados con la ejecución presupuestal, los cuales se midieron retroactivos desde todo 2016.

### **9.3 Control de las Salidas No Conformes**

- Se continuó con el ejercicio de identificación de problemáticas institucionales y establecer su metodología de tratamiento como Salidas No Conformes, Riesgos o Situaciones detectadas para Plan de Mejoramiento, lo cual se puede evidenciar en los documentos soporte diseñados y controlados por el Área de Calidad Institucional y se reconoce que este debe ser un ejercicio permanente en procura del Mejoramiento Continuo de la UNIAJC.
- Se decidió en la mayoría de las SNC identificadas que no se realizarán reportes a Calidad institucional, sino que servirán para ejecutar los controles que las eviten o las acciones que minimicen su impacto negativo en los usuarios, y el cronograma para el reporte de las SNC que se decidieron reportar a Calidad Institucional, será igual que los Riesgos a partir de 2018 bimensualmente y luego cuatrimestralmente.

#### **9.4 Gestión del Riesgo**

- El seguimiento a la gestión del riesgo se realizó bimensualmente durante 2017, según indica el Acuerdo 024 de 2014, y así se realizará durante el 2018, hasta que se modifique este Acuerdo para hacerlo cuatrimestralmente de forma que la Oficina de Control Interno tenga oportunamente este insumo para su informe respectivo.
- Durante 2017 se incluyó el análisis de las oportunidades en la gestión del riesgo, mediante las reuniones de seguimiento a los riesgos de los procesos, de las cuales quedaron las respectivas actas y se definió que, en lugar de actualizar el procedimiento documentado, en 2018 se solicitará un nuevo acuerdo que reemplace el 024 de 2014, describiendo la metodología para el análisis de oportunidades y el acompañamiento del Área de Calidad Institucional en lugar de Gestión de la Información.

#### **9.5 Planes de Mejoramiento**

- Se evaluó la pertinencia y vigencia de las acciones establecidas que contiene el plan de mejoramiento 2016 para eliminar aquellas que no se realizaron y que ya no producen impactos significativos, quedando el Plan de mejoramiento sólo con las acciones resultantes de Auditoría Externa 2017, Auditoría Interna 2017 y Revisión x Dirección 2016.
- Se analizó que incluir en el plan de mejoramiento las acciones del DO Académico y Financiero era duplicar trabajo, por lo tanto, se decidió no hacerlo sino mantenerlo por separado, pero asegurando su debido seguimiento (Aplicación “Wonder List” manejada directamente por el Rector).

#### **9.6 Retroalimentación de Usuarios y Partes Interesadas**

- Debido a la actualización de la página Web y a que los estudiantes cada vez hacen más uso de Redes sociales, se decidió no solicitar a los administradores de la página web crear un enlace de contacto para administrar las comunicaciones institucionales especializadas que están llegando por el buzón de PQRS (información de mercadeo, solicitud de hojas de vida, certificados, etc.).
- La Dirección de Bienestar Universitario revisó y ajustó los horarios de los programas de Cultura y Deporte según los intereses y necesidades de los estudiantes, y se esperarán los resultados de percepción 2017 para ver si mejoran, pero entendiendo que la problemática radica en el alto porcentaje de estudiantes de la jornada nocturna (que por tanto se les dificulta acceder a los servicios de BU en razón a sus ocupaciones laborales), si los resultados de percepción no mejoran, se bajará la meta a 60% (institucionalmente está en 75%)
- La biblioteca ha mejorado la disponibilidad de dispositivos de consulta con Tablets y además se están adelantando mejora significativa en la infraestructura física de la Biblioteca en las instalaciones del Norte – Principal, la cual espera entrar en uso en el primer semestre de 2018.

#### **9.7 Auditorías Internas y Externas al SIGO**

- El Área de Calidad Institucional reportó a la Alta Dirección, la primera semana de mayo para las 3 NCM y 2 NC de Aud. Int. 1-2017, los resultados del seguimiento a las acciones diseñadas para las 3 NCM y 6 NCM detectadas por ICONTEC, así como de los Hallazgos de Auditorías Internas y en este informe (30 de septiembre las 6 NCM y Observaciones de Aud. Int. 1-2017). El siguiente reporte se realizará en el próximo informe de Revisión x Dirección.

## INFORME DE GESTIÓN PARA REVISIÓN POR DIRECCIÓN

- Se realizó la capacitación HSEQ por parte de ICONTEC (Normas OHSAS 18.001:2007, ISO 14.001:2015 e ISO 9001:2015), a 22 funcionarios certificados entre los cuales se encontraban Auditores internos actuales y nuevos, líderes y gestores de los procesos.
- Se consolidó el Plan de Mejoramiento, unificando los Hallazgos y Acciones relacionadas resultantes de Auditoría Externa 2017, Auditoría Interna 2017 y Revisión x Dirección 2016 y se divulgó mediante correos y reuniones con los procesos “Plan de Trabajo SIGO” según les correspondía.

### 9.8 Gestión de Cambios

- Está pendiente identificar y gestionar institucionalmente los cambios necesarios para integrar al SIGO los requisitos de los sistemas CNA (Autoevaluación para Acreditación), MIDE (Evaluación de la Educación Superior) y COLCIENCIAS.
- Está pendiente asegurar que en la actualización documental del SIGO se incluyan las mejoras en los procedimientos identificados en la estrategia DO por su alto impacto en los estudiantes y/o la gestión institucional (Ingreso Estudiantes, Asuntos Académicos, Grados, Contratación de Docente, Contratación B&S, Presupuesto, Comunicaciones e Interacción entre sedes).

## 10. DECISIONES / ACCIONES DE RxD 2017

Las recomendaciones para la mejora se describen por cada uno de los numerales de este documento, y las decisiones y acciones de la Alta dirección con relación a cada uno de los puntos tratados, se indican a continuación:

### 10.1 Plan de Acción

- Presentar en el Consejo Directivo, propuesta metodológica para la formulación del nuevo Plan Estratégico de Desarrollo.
- Definir criterios de ejecución presupuestal para cada proyecto, priorizando programas académicos en proceso de acreditación de alta calidad.
- La Alta Dirección continuará realizando Revisiones permanentes (Rev.x Dir), en las reuniones de Desarrollo Organizacional, por ejemplo en el DO Financiero se analizará el seguimiento presupuestal en cuanto a la ejecución de los proyectos de inversión (PED) y en el DO Administrativo otros temas según se tengan insumos de discusión, los cuales se consolidarán en estos informes.

### 10.2 Indicadores de Gestión

Estudiar los Indicadores de gestión definidos por los procesos, para revisar y redefinir el Tablero de Mando como el esquema de priorización de indicadores

### 10.3 Control de las Salidas No Conformes

Reconociendo que el tratamiento de las Salidas No Conformes al igual que la Gestión de Riesgos debe ser un ejercicio permanente en procura del Mejoramiento Continuo de la UNIAJC, en el seguimiento de mediados de año a los riesgos, se deberán analizar las Posibles SNC identificadas para modificar según consideren pertinente los procesos.

### 10.4 Gestión del Riesgo

Continuar el ejercicio seguimiento por parte de los procesos y solicitar modificación del Acuerdo 024 de 2014, en 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.

#### **10.5 Planes de Mejoramiento**

- El Área de Calidad Institucional se podrá apoyar en las auditorías internas para hacerle seguimiento al PM, para lo cual lo deberá incluir entre los objetivos de la auditoría.
- Se deberán hacer mayores esfuerzos (tanto por Calidad Institucional en el seguimiento como por los procesos en la ejecución de acciones), en los próximos meses para avanzar sustancialmente en el cierre de hallazgos del Plan de Mejoramiento.

#### **10.6 Retroalimentación de Usuarios y Partes Interesadas**

Continuar las conversaciones con la Empresa T&E para obtener un diagnóstico en tiempo real de las necesidades específicas de los estudiantes y evaluar la posibilidad (costo-beneficio), de mantener esta herramienta en la UNIAJC.

#### **10.7 Auditorías Internas y Externas al SIGO**

Ejecutar la auditoría Interna a principios de 2018 (enero-febrero), asegurando un cronograma que permita cerrar acciones previo a la Auditoría Externa de Seguimiento por parte de ICONTEC.

#### **10.8 Gestión de Cambios**

- Adelantar un proyecto de Investigación en procura de la Articulación de los requisitos de Calidad Académica e Institucional.
- Direccionar desde DO la actualización documental de los documentos cuyos procesos cambiaron (Ingreso Estudiantes, Asuntos Académicos, Grados, Contratación de Docente, Contratación B&S, Presupuesto, Comunicaciones e Interacción entre sedes).
- Asegurar la inclusión de todos los profesionales de la Oficina de Planeación, en el equipo de trabajo primario del PED, tal como lo ha considerado la Jefe de Planeación.