

INFORME DE GESTIÓN PARA REVISIÓN POR DIRECCIÓN



Vigencia 2020

PREPARADO POR:
Diana Carolina Rodríguez Ordóñez
Profesional de Calidad Institucional

Versión 1
Febrero 19 de 2021



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES / ACCIONES DE RxD ANTERIOR	5
3. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SIGO.....	8
4. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	10
4.1. Sistema de PQRS	10
4.2. Encuesta Institucional de Satisfacción.....	11
4.3. Retroalimentación de Usuarios durante la Emergencia en Salud por COVID 2019	11
5. LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	16
6. INDICADORES DE GESTIÓN.....	17
7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	18
8. AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS AL SIGO	19
8.1. Auditoría Externa 2019.....	20
8.2. Auditorías Internas 2019	21
9. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO.....	22
10. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS.....	23
11. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS	24
12. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	26
13. DECISIONES / ACCIONES DE RxD 2020	30
13.1. Seguimiento a las decisiones / acciones de RxD anterior	30
13.2. Cambios que pueden afectar el SIGO	30
13.3. Retroalimentación de usuarios y partes interesadas	30
13.4. Logro de los Objetivos de Calidad.....	30
13.5. Indicadores de gestión	30
13.6. Control de las Salidas No Conformes.....	31
13.7. Auditorías internas y externas al SIGO.....	31
13.8. Seguimiento a Planes de Mejoramiento	31
13.9. Desempeño de los proveedores externos	31
13.10. Adecuación de los recursos	31
13.11. Gestión de Riesgos y Oportunidades	31

1. 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 septiembre de 2019 y el 11 de diciembre de 2020.

Al respecto, es importante destacar que la Emergencia en Salud declarada en marzo 2020, permitió a la UNIAJC probarse de cara a su sistema de aseguramiento de la calidad y su efectiva adopción de los principios de la Norma ISO 9000, asegurando la calidad, la mejora continua y la satisfacción de las necesidades de sus estudiantes, así como también de profesores y administrativos. Las situaciones derivadas de los impactos de la emergencia de salud pública pusieron al límite a las organizaciones que debieron asegurar la calidad pero sobre todo asegurar la sostenibilidad y su supervivencia, razón por la cual en este año atípico se debieron replantear las prioridades organizacionales para continuar prestando el servicio en condiciones de calidad y acompañarlos en lo académico, socioeconómico y en su bienestar. En los puntos 3 y 4 del presente informe, se describen las principales acciones desarrolladas con los fines anteriormente expuestos.

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. **(2)**
- b) La identificación y gestión de los cambios internos y externos pertinentes al SIGO. **(3)**
- 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, los resultados anuales de la Encuesta Satisfacción (Percepción de Calidad en el Servicio), y para el año 2020 las acciones especiales de comunicación de los cambios y atención de las necesidades. **(4)**
 2. Logro de los Objetivos de Calidad asignados a los procesos mediante Resolución de Rectoría No. 337 (Julio 27 de 2020) y medido por indicadores del Banco de Proyectos y de Calidad Institucional. **(5)**
 3. Desempeño de los procesos, medido por los Indicadores de Gestión **(6)** y la Conformidad de los Servicios (Salidas No Conformes - SNC). **(7)**
 4. No Conformidades y Acciones Correctivas. **(8 y 9)**
 5. Los resultados del seguimiento y medición según los Indicadores de Gestión. **(6)**
 6. Los resultados de las Auditorías Internas y Externas¹ **(8)**, reflejados en No Conformidades y Acciones Correctivas (también en Oportunidades de Mejoramiento), que se gestionan en el Plan de Mejoramiento Institucional. **(9)**
 7. Desempeño de los proveedores externos. **(10)**
- d) Adecuación de los recursos reflejado en el cumplimiento y ejecución presupuestal de los proyectos de inversión contenidos en el Plan de Acción Institucional. **(11)**
- e) La gestión de los Riesgos y Oportunidades institucionales. **(12)**
- f) Seguimiento a las Oportunidades de Mejoramiento **(9)**, provenientes de todas las fuentes anteriores según se define en los Informes de Revisión por la Dirección.

¹ Los resultados de la Auditoría Externas de la vigencia 2020 se presentarán en informe individual que será tratado en el Informe de Revisión por Dirección del año 2021 porque a la fecha no se han realizado. Se presentan en este informe, los resultados de la Auditoría Externa del año 2019 (noviembre).

FECHA	NÚMERO DE ACTA	TIPO DE DO	TEMAS TRATADOS
13 de enero del 2020	1	Administrativo	1. Balance financiero de la Uniajc año 2019 y retos para el año 2020 2. Varios; 50 años, restricciones que se van a implementar para el año 2020
20 enero del 2020	2	Administrativo	1. Cincuenta (50) años de la UNIAJC 2. Generación E
30 enero del 2020	3	Administrativo	1. Generación E 2. Documentación que se debe publicar – reporte presentado por Patricia Parra Jefe oficina asesora de Planeación 3. Varios; Plan Estratégico de Desarrollo 2020-2030, Curso de lenguaje claro y Inquietudes de Mejora para embellecer la UNIAJC en el marco de los 50 años
3 febrero del 2020	4	Administrativo	1. Datos matriculados 1-2020 2. Servicio al Cliente y afectaciones al inicio de año
10 febrero del 2020	5	Administrativo	1. Cronograma de actividades en el marco de los 50 años de la UNIAJC- Presentación a cargo del Comité 2. Varios; Uniajc Virtual presentación nueva jefe, Datos de Matrícula, Documentos obligados a publicar, Servicio al Cliente, Capacitación Supervisores, Becas SER y Proyectos e Indicadores Planeación Nacional de Desarrollo – PND
16 febrero del 2020	6	Administrativo	1. Medidas Institucionales de acuerdo a la situación mundial del COVID-19
24 febrero del 2020	7	Administrativo	1. Medidas Institucionales de acuerdo a la situación mundial del COVID-19
27 marzo del 2020	1	Académico	1. Evaluación de la implementación de las acciones a nivel Académico (confinamiento Pandemia)
2 abril del 2020	2	Académico	1. Seguimiento a las acciones a nivel Académico (confinamiento Pandemia)
27 abril del 2020	3	Académico	1. Procedimientos con los 1022 estudiantes aprobados de Generación E. 2. Aplicación de la encuesta de factores derivados de la emergencia en la población estudiantil 3. Varios; investigaciones, Ceremonia de grados, inscripciones 2020-2, admisiones y prácticas
4 mayo del 2020	4	Académico	1. Nuevos estudiantes aprobados para el Programa de Generación E 2. Identificación y Acompañamiento de estudiantes
22 mayo del 2020	5	Académico	1. Socialización alivios economicos que se implementaran para el próximo semestre 2. Importancia estratégica para la Universidad.
18 septiembre del 2020	6	Académico	1. Revisión y balance del inicio de semestre 2020-2
2 octubre del 2020	7	Académico	1. Balance de matrículas 2020-2
16 octubre del 2020	8	Administrativo	1. Proyecto reforma curricular 2. Fuentes de financiación 3. Cierre
26 noviembre del 2020	9	Académico	1. Socialización del proyecto MEN/UNIVALLE SIAC Sistema Integral Aseguramiento a la Calidad

Fuente: Rectoría. “Reuniones de Desarrollo Organizacional 2020”

Desde el año 2019, el Área de Calidad Institucional definió que se incluyera en los seguimientos trimestrales a riesgos por parte de los procesos, los principales asuntos relacionados con el SIGO, tales como Indicadores de Gestión, Salidas No Conformes, Oportunidades, Planes de

mejoramiento y análisis de informes varios como Satisfacción, PQRS, Auditorías, Revisión por Dirección, lo cual ha sido una excelente estrategia para mantener y mejorar el SIGO y sus resultados en procura del cumplimiento del PED 2020-2030².

Parte de la información presentada en este informe fue socializada y analizada para la toma de decisiones en Encuentros de Desarrollo Organizacional (DO Académico y/o DO Administrativo), convocados por el Rector y de los cuales quedan las respectivas actas. El cuadro anterior presenta el listado de actas, con fechas y temas abordados (las cinco (5) resaltadas en amarillo fueron reuniones conjuntas que convocaron tanto a Directivos Académicos como Administrativos).

2. SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES / ACCIONES DE RxD ANTERIOR

2.1. Seguimiento a las decisiones / acciones de RxD anterior

A continuación, el seguimiento a las acciones que estaban pendientes:

- Durante el año 2020 la UNIAJC continuó avanzando en:
 - o Implementación de MIPG mediante acciones descritas en las actas del CICCI,
 - o Implementación del Plan Estratégico de Desarrollo 2020-2030 asignando recursos mediante los Programas y Proyectos de Inversión y articulando los Objetivos Estratégicos con los Procesos del SIGO mediante la Resolución 337 (Julio 27 de 2020),
 - o Migrar la Información documentada al Software ISOLUCIÓN consolidando para febrero 12 de 2021 un avance del 95%
 - o Estrategias de difusión y acompañamiento a aspirantes para beneficiarse del Programa de Becas “Generación E”, aumentando así la cobertura.
- En cuanto a la Encuesta de Satisfacción y su respectivo análisis:
 - o Se avanzó en la articulación de sus resultados con el seguimiento e Informes de PQRS, analizando este último por las mismas dependencias evaluadas en la Encuesta de satisfacción y se acordó trabajar con el Profesional Gestión de la Información en mejorar la presentación de resultados haciéndolo más gráfico en los informes de 2021.
 - o El Informe de Satisfacción 2019 incluyó los cambios en el análisis de resultados, haciendo 1. Promedio ponderado entre Satisfecho y Muy satisfecho, y 2. Contabilizando aparte el % de “No usa” para analizar por separado el resto de respuestas en la escala Likert.
- En junio de 2020 se actualizó el Procedimiento Gestión del Riesgo, siguiendo los lineamientos de la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas" (V4), emitida por el DAFP, en octubre de 2018, incluyendo riesgos de corrupción.

Las acciones que se pospusieron para ejecutar en 2021 porque no eran prioritarias en 2020 son:

- Definir el mecanismo para medir la retroalimentación del “Cliente interno” (Docentes y Administrativos).
- Validar los indicadores del Tablero de Mando.

2.2. Cambios que pueden afectar el SIGO

- En cuanto a MIPG, se decidió que no se diligenciaran los Autodiagnósticos sino que se trabajaría sobre las recomendaciones recibidas del DAFP, para lo cual desde Planeación se

² Plan Estratégico de Desarrollo 2020-2030.

construyó herramienta de Excel “Seguimiento Recomendaciones FURAG”, a la cual se le reporta avance durante los seguimientos trimestrales a Riesgos.

- Mediante reuniones de Desarrollo Organizacional se presentan los avances, actividades y resultados de las estrategias diseñadas para aprovechar la Oportunidad que representa el Programa de Becas “Generación E”.
- La principal estrategia de socialización del PED 2020-2030 para su implementación, fue asociar los Objetivos Estratégicos con los procesos del SIGO y alinearlos pidiendo a los Líderes y gestores de proceso que reformularan sus respectivos procesos en concordancia con los del PED, pero sería conveniente fortalecer la estrategia con otras actividades como revisión de las Líneas estratégicas para definir acciones puntuales que permitan avanzar en su logro.
- De acuerdo al PLAN DE MEJORAMIENTO AUDITORIAS DE CONTROL INTERNO del proceso 8. Evaluación y Mejora en 2020, se definió un “Plan de implementación - Software ISOLUCIÓN” como se presenta a continuación:

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN - SOFTWARE *isolución*

Dic.2020

MÓDULO	DEPENDENCIA	IMPLEMENTAR			CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN				SEGUIMIENTO AL CRONOGRAMA			
					2021		2022		2021		2022	
		SI	NO	Rev.	Junio	Diciembre	Junio	Diciembre	Junio	Diciembre	Junio	Diciembre
Tareas	Automático	X			100%							
Planeación	Banco Proyectos			X			Revisar					
Documentación	IQ (Cal.Instit.)	X			100%							
Medición	IQ (Cal.Instit.)	X				40%	80%	100%				
Auditoría	IQ (Cal.Instit.)	X			30%	60%	100%					
Mejora	IQ (Cal.Instit.)	X			30%	60%	100%					
Proveedores	Of.Jur. / Compras		X									
Talento Humano	Des.Humano	X				30%	60%	100%				
Control de Equipos	DTIC			X			Revisar					
Clientes	IQ (Cal.Instit.)			X			Revisar					
Riesgos DAFP	IQ (Cal.Instit.)	X				30%	60%	100%				
Sistemas - MECI	Cont. Interno		X									
Sistemas - MIPG (Cont.Int.)	Cont. Interno			X			Revisar					
Sistemas - SST	SST			X			Revisar					
Configuración	IQ (Cal.Instit.)	X			40%	60%	80%	100%				
		8	2	5								

Fuente: Construcción propia del Área Calidad Institucional para atender Hallazgo de Auditoría de Control Interno 2020 al proceso 8. Evaluación y Mejoramiento.

2.3. Retroalimentación de usuarios y partes interesadas

- Los informes de retroalimentación de usuarios (PQRS y Satisfacción), fueron revisados en reunión de DO (Feb.3/20) y analizados en la primer reunión de Seguimiento a Riesgos por todos los procesos, en el mes de marzo/2020, para tomar acciones en cada una de las dependencias evaluadas, lo cual fue reportando en las respectivas actas de reunión.
- Como acción para evitar el aumento innecesario de PQRS y su consecuente afectación en la gestión de algunas dependencias, Calidad Institucional generó plantilla de respuesta indicando:
 - o La utilización del conducto regular para manifestar sus necesidades (justificando que obtendrían una respuesta más ágil, que por el Sistema de PQRS que por la Emergencia en Salud tenía hasta 30 días hábiles para responder)
 - o La solicitud de ingresar cada requerimiento por un solo medio y avanzar al siguiente nivel en el conducto regular, sólo si no reciben respuesta o la recibida no les satisface.
- Por temas presupuestales y de contratación, finalizando el año 2020 se avanzó en el desarrollo del aplicativo propio para la gestión de PQRS, definiendo los requerimientos en

reunión con el equipo asignado de SmartCampus (esta actividad se seguirá avanzando en 2021 y si es necesario en 2022).

2.4. Indicadores de gestión

- Se mejoró la redacción del análisis a los resultados de los indicadores en el Tablero de Mando.
- Sobre los indicadores del CNA adoptados para el seguimiento al nuevo PED 2020 – 2030, los procesos de solicitud y renovación de registros calificados, acreditación de alta calidad y condiciones institucionales, se modificaron con el Decreto 1330 del 25 de julio del 2019 del MEN y el Acuerdo No. 02 del 1 de julio del 2020 del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU) y, aunque el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), no ha presentado los nuevos lineamientos de Acreditación (con nuevos indicadores), los actuales indicadores de acreditación institucional soportan los que se establecieron para el periodo 2021, por lo tanto la Profesional del Banco de Proyectos junto con el Asesor de Calidad Académica, continuarán trabajando de la mano para establecer los indicadores Institucionales.

2.5. Control de las Salidas No Conformes

- Finalizando el año 2019 y durante los 4 seguimientos de 2020 a Riesgos, los procesos reportaron el seguimiento a las SNC.
- En el primer seguimiento a riesgos del año 2020, los procesos revisaron el archivo de “Posibles SNC”, para actualizarlo si era necesario, eliminando las que ya estaban bien controladas y era poco probable que se volvieran a presentar, adicionando las que detectaron en el transcurso del año 2019 y validando los controles y acciones para las SNC que se mantuvieron.
- El Área de Calidad Institucional consolidó todos los cambios reportados por los procesos en el archivo de “Posibles SNC”, quedando actualizado para la Vigencia 2020.

2.6. Auditorías internas y externas al SIGO

Los Hallazgos de No Conformidad (NC) y Observación (Obs.), detectados en las Auditorías internas 2019, se reportaron en los Planes de Mejoramiento 2020, de los respectivos procesos. De la Auditoría Externa de Renovación 2019, no resultaron NCM ni NCm, por lo tanto no se adicionaron acciones en los Planes de Mejoramiento, pero las “Oportunidades de mejora” si fueron analizadas por los procesos respectivos y reportadas en las actas de seguimiento a riesgos (última de 2019 o primera de 2020).

2.7. Seguimiento a Planes de Mejoramiento

Durante el I-2020 se cerraron los PM 2018 y las acciones que no se cerraron por darle prioridad a asuntos importantes de sostenimiento u otras razones de optimización de recursos, se llevaron al PM 2020, junto con las acciones resultantes de la Auditoría Interna y la Revisión x Dirección 2019.

2.8. Desempeño de los proveedores externos

- En el primer encuentro de DO Administrativo (13 enero), durante la presentación del “Balance Financiero 2019 y retos 2020”, la Profesional de Calidad Institucional intervino y recordó a los Supervisores que evaluaran tanto a los proveedores externos como a los B/S que nos entregan, diligenciando completa y correctamente el Informe de Supervisión e Interventoría (esta intervención también se realizó en las capacitaciones a supervisores que ejecutó la Oficina Asesora Jurídica durante 2019).
- La profesional de Calidad Institucional verificó con los 3 Supervisores que calificaron por debajo del 60% y los otros 3 que calificaron entre 61 y 66%, las causas de dichas calificaciones y no era necesario tomar medidas por esas calificaciones.

2.9. Adecuación de los recursos

El Banco de Proyectos realizó seguimiento permanente a los proyectos de inversión y acompañando a sus responsables, para garantizar la ejecución presupuestal dentro de los parámetros de austeridad que se incrementaron para optimizar los recursos y atender las acciones necesarias para asegurar la prestación del servicio educativo en época de Pandemia.

2.10. Gestión de Riesgos y oportunidades

- En los dos últimos seguimientos a riesgos de 2019, los procesos definieron los Riesgos para la vigencia 2020 (para cada "Riesgo", sus respectivas "Posibles causas" y "Consecuencias potenciales"), y en el primer seguimiento de 2020 validaron las Hojas de "Análisis", "Evaluación" y "Mapa" sobre el archivo actualizado.
- Calidad Institucional actualizó la hoja "Preliminares y Parámetros" de los archivos de riesgos, de acuerdo al PED 2020-2030.
- Planeación, Calidad Institucional y Control Interno, validaron los riesgos definidos por los procesos y se publicó el Mapa de Riesgos Institucional en las fechas requeridas por la ley.

Observaciones sobre las Decisiones / Acciones de RxD Anterior

Las acciones sobre las que se deberá hacer seguimiento en 2021, son:

- Mejorar la presentación de los resultados en el Informe de PQRS, haciéndolo más gráfico a partir de 2021, contando con el apoyo del Profesional Gestión de la Información.
- Definir el mecanismo para medir la retroalimentación del "Cliente interno" (Docentes y Administrativos)
- Validar los indicadores del Tablero de Mando.
- Incluir en los seguimientos trimestrales a Riesgos:
 - o El reporte de avance en el Excel "Seguimiento Recomendaciones FURAG"
 - o La revisión de las líneas estratégicas para definir acciones puntuales que permitan avanzar en su logro.
- Implementar y hacer seguimiento al Plan de Implementación – Software Isolución
- Avanzar en el desarrollo del aplicativo propio para la gestión de PQRS, según defina el equipo asignado de SmartCampus.

3. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SIGO

Externo: Pandemia por COVID 2019: En el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, decretado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 (marzo 17) "Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional", y subsecuentes actos administrativos de orden nacional tales como:

- Decreto 418 (marzo 18 - Presidencia) "Por el cual se dictan medidas transitorias para expedir normas en materia de orden público".
- Decreto 457 (marzo 22 - Presidencia) "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público"
- Decreto 491 (marzo 28 - Presidencia) "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica"

- Directiva 04 (marzo 22 - MEN) “Uso de tecnologías en el desarrollo de programas académicos presenciales”.

La Institución continuó prestando el servicio a los estudiantes mediante modalidad virtual y las labores administrativas valiéndose de herramientas virtuales y del trabajo en casa, para lo cual desplegó acciones como autorización de salida de equipos de cómputo (después de gestionar con DTIC y Compras e Inventarios), uso de One Drive para compartir archivos de trabajo y apertura de software para acceso fuera de la red interna (Ej. Isolución).

Para conocer los impactos socioeconómicos de la pandemia y de acuerdo a ellos adelantar acciones, aplicó dos encuestas a estudiantes en abril y octubre (de estas encuestas y sus acciones resultantes, se profundizará en el siguiente apartado de este informe), y expidió actos administrativos que oficializaran y proveyeran las herramientas necesarias para mantener la prestación del servicio, tales como:

- Resolución 239 (marzo 24) “Por medio de la cual se ordena el cierre de todas las sedes físicas de la UNIAJC, en obediencia al Estado de Emergencia decretado por el Gobierno Nacional mediante Decreto No. 418 y 457 de 2020”
- Resolución 260 (abril 24) “Por medio de la cual se ordena realizar compra de una Aplicación en línea para el desarrollo de clases virtuales” (ZOOM PRO)
- Resolución 266 (mayo 4) “Por medio de la cual se convierte el valor del auxilio de transporte para los estudiantes beneficiarios del programa beca trabajo de la UNIAJC, en auxilio de conectividad”
- Resolución 271 (mayo 14) “Por medio de la cual se ordena realizar compra de software en línea para el departamento UNIAJC Virtual” (GENIALLY)
- Resolución 276 (mayo 28) “Por medio de la cual se ordena realizar compra de una Aplicación en línea para el desarrollo de clases virtuales” (IOS)
- Resolución 278 (junio 1) “Por medio de la cual se establece el Comité de Administración de Recursos de Solidaridad UniCamacho”

Adicionalmente se expidieron los actos administrativos para soportar las medidas preventivas, lineamientos académicos y de flexibilidad curricular, publicados en el enlace <http://www.uniajc.edu.co/covid-19/>, y las medidas financieras publicadas en el enlace <http://www.uniajc.edu.co/paquete-de-medidas-financieras/>

En el acta del segundo seguimiento a riesgos en el mes de junio 2020, los procesos reportaron las acciones desarrolladas desde cada una de las dependencias que los conforman, para mantener sus servicios en condiciones de calidad, reduciendo los impactos negativos e incluso aprovechando oportunidades generadas a partir de la Pandemia, el confinamiento obligatorio y las demás circunstancias alrededor de la misma.

Debido a la emergencia de salud pública, el gobierno nacional también reorientó la destinación de los recursos de los planes de fomento institucional, definiéndose recursos para los siguientes productos relacionados con el aseguramiento de la continuidad de la operación académica y para el desarrollo del proyecto Smart Campus:

- Software para la gestión de mesa de ayuda
- Software de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias
- Análisis de BI para la gestión de indicadores académicos
- Sistema de control de acceso
- Ampliación de infraestructura de comunicaciones

- Ampliación de espacio de almacenamiento para Moodle
- Plataforma de búsqueda Freepik
- BD Atlas de anatomía humana
- 300 licencias Solid Work
- 10 Licencias Allen Bradley
- 20 Licencias FlexSim
- 50 Licencias de Zoom
- 80 Licencias Simuladores de Gestión de Negocios - CESIM
- 3 Licencias RHINO 6 para Windows y Mac
- 240 Tablets
- 5 Webcam
- 44 Televisores
- 1 Laboratorio Remoto PLC
- 1 Laboratorio de Fotografía

Observaciones sobre la Gestión de Cambios

- Mantener en la alternancia, y en una eventual normalidad presencial, las “Buenas prácticas” identificadas con la virtualidad (Ej. Formularios virtuales en lugar de listados físicos de asistencia).
- Estandarizar las “Buenas prácticas”, incluyéndolas en la información documentada, generando las actualizaciones a que haya lugar.

4. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

4.1. Sistema de PQRS

De acuerdo a los Informes consolidados de PQRS en los años 2019 y 2020, a continuación se presenta tabla con cantidades recibidas, tiempos promedios de respuesta y satisfacción con la respuesta medida de 0,00 a 5,00. Adicionalmente, estos informes fueron analizados por los procesos en reuniones de seguimiento a riesgos 1° y 4°. Ver **Anexo 1. Informe de PQRS Consolidado 2019** y **Anexo 2. Informe de PQRS Consolidado 2020**. El Informe del año 2019 fue presentado en Reunión DO del 3 de febrero 2020 cuando se trató el tema “2. Servicio al Cliente y afectaciones al inicio de año”, pero adicionalmente fue revisado por los procesos en el primer seguimiento a riesgos del año 2020, y el Informe del año 2020 fue revisado por los procesos en el último seguimiento a riesgos del año 2020. En estas revisiones los procesos definían si era necesario implementar o no, Correcciones, Acciones correctivas o Acciones de mejora.

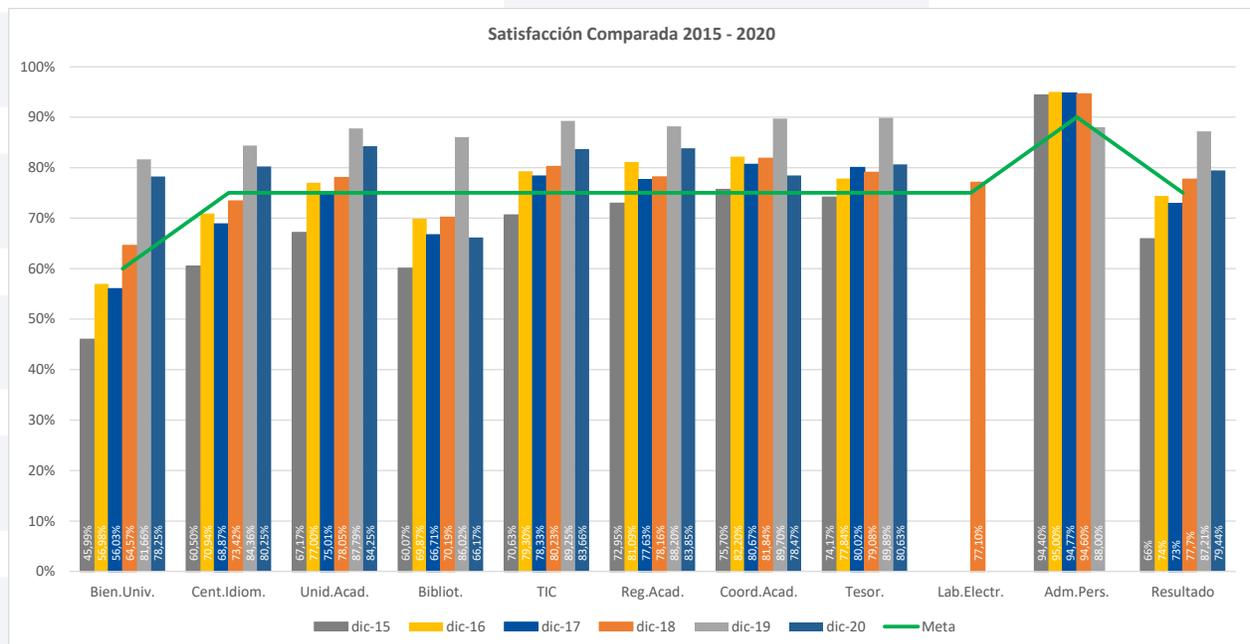
	2016	2017	2018	2019	2020
Tiempo medio Resp. PQRS (Días)	6.8	9	9	7.5	7
Cantidad PQRS	186	185	198	364	562
Satisf. Resp.PQRS	3,57	3,92	4,48	3,60	3,74

Fuente: Construcción propia del Área Calidad Institucional con base en Informe Consolidado de PQRS 2020 y Ficha Técnica del Indicador “Satisfacción con respuesta a PQRS”.

Una situación reiterativa que se había detectado con anterioridad pero que se intensificó con la emergencia en salud, fue el ingreso del mismo requerimiento por diferentes medios o canales de comunicación dispuestos por la UNIJAC (Teléfonos y correos de atención de las dependencias, Buzón de PQRS, las diferentes Redes sociales), razón por la cual se adelantaron acciones para configurar la aplicación “Mesa de ayuda”, que reciba los requerimientos y los articule para luego trasladarlos a la dependencia que los gestione y responda apropiadamente.

4.2. Encuesta Institucional de Satisfacción

Los datos de las encuestas aplicadas en el II-2019 y II-2020, fueron procesados y reportados mediante Informes emitidos en los primeros meses de 2020 y 2021 respectivamente. El 3 de febrero 2020 se presentó el Informe de Satisfacción 2019 en reunión de DO, pero adicionalmente fue revisado por los procesos en el primer seguimiento a riesgos del año 2020; y el Informe de 2020 deberá ser analizado por los procesos en el primer seguimiento a riesgos del año 2021. Los resultados institucionales de **87,21%** en 2019 y **79,44%** en 2020, superan la meta promediada de 75%. Para el año 2019, en Bienestar Universitario y Biblioteca se presentaron las mejoras más significativas por encima del 20% aunque todas las dependencias evaluadas mejoraron sus resultados, pero ante ese elevado aumento en 2019, el año 2020 presentó un retroceso por parte de todas las dependencias, siendo la Biblioteca la más afectada con un decrecimiento mayor al 20%. El retroceso en los resultados de 2020 se atribuye a los cambios en la prestación del servicio a causa del confinamiento por la Emergencia sanitaria y social del COVID 19. Ver **Anexo 3. Informe de Satisfacción 2019** y **Anexo 4. Informe de Satisfacción 2020**.



Fuente: Ficha Técnica del Indicador “Satisfacción Institucional” (también presentado en Informe de Satisfacción Institucional 2020).

4.3. Retroalimentación de Usuarios durante la Emergencia en Salud por COVID 19

La socialización en Reunión DO del 3 de febrero 2020 cuando se trató el tema “2. Servicio al Cliente y afectaciones al inicio de año”, marcó el inicio de una serie de reuniones denominadas “Estrategias para mejorar el servicio al cliente”, donde se han venido desarrollando diferentes actividades relacionadas con: Generar capacidades en las áreas para apoyar en momentos críticos a las áreas que tienen alta carga; aprovechar al máximo la plataforma de Call Center, y revisar canales alternativos de atención (esta estrategia se retomó en 2021 con algunas variaciones, de acuerdo a las condiciones de avance en la emergencia en salud por COVID19).

Una vez definido el período de la confinamiento y con el objetivo de mejorar la comunicación entre la universidad y sus estudiantes, la institución utilizó la herramienta Call Bell que permitió centralizar los mensajes o conversaciones a través de Facebook y WhatsApp, en un trabajo conjunto con diferentes dependencias, para así responder a las inquietudes de los estudiantes de forma más rápida y ágil.

Así mismo en la Página Web, se creó el espacio SIA - Sistema Institucional de Apoyo <http://www.uniajc.edu.co/sia/>, como parte del acompañamiento institucional para la resolución a inquietudes y dificultades con una comunicación asertiva y eficiente en asuntos académicos, administrativos, tecnológicos y de desarrollo humano a toda la comunidad académica. En él se encuentran los medios por los cuales se pueden comunicar con las diferentes dependencias de la universidad y conocer los servicios que éstas prestan, para así brindar un mejor servicio.

Desde Radio UNIAJC, se utilizó su Fan Page para hacer las transmisiones de los diferentes programas, además se modificó la parrilla de programación con el fin de crear programas en contexto con la pandemia; “Enchuspados”, fue uno de los espacios para acompañar al estudiante en su proceso académico, de bienestar, salud mental, de ahí que este se convirtió también en un espacio institucional para difundir información de primera mano, participando incluso el Rector en algunas de sus emisiones.

Otra estrategia de comunicación y retroalimentación con estudiantes fue que se identificaron 2658 estudiantes de semestres avanzados que no tenían reportado su estrato socioeconómico en la plataforma académica, para ser posibles beneficiarios de la gestión de recursos de la nación a población vulnerable, de acuerdo a lo cual, la Rectoría convocó a una “Minga de llamadas telefónicas”, con la que 60 Directivos académicos y administrativos y 25 becarios realizaron las 2658 llamadas entre la última semana de mayo y la primera de junio, para reportar este dato y se aprovechó para preguntarles si habían tenido dificultades académicas, financieras, de conectividad (internet y/o equipo), o de salud, informándoles las opciones dispuestas por la UNIAJC en cada caso y reportándolas para posterior seguimiento financiero, académico y/o de bienestar.

Con la estrategia anterior se identificó la posibilidad de cambiar el auxilio de transporte a auxilio de conectividad para que los becarios continuaran apoyando la retroalimentación con estudiantes como apoyo al Programa de Atención Integral - PAI que promueve la Permanencia Estudiantil, y uno de los principales resultados al respecto, se dio finalizando el año 2020 cuando el MEN aprobó 497 nuevos cupos en el programa “Generación E”, cuando en dos (2) días los 20 becarios vinculados a esta estrategia realizaron llamadas logrando que el Rector pudiera reunirse el 26 de Enero de 2021, con 330 estudiantes para que se beneficiaran de este programa.

Para asegurar las condiciones del retorno a las actividades académicas en el II-2020, en abril de ese año se diseñó y aplicó la encuesta “FACTORES ASOCIADOS A LA EMERGENCIA SANITARIA COVID-19”, que permitiera identificar puntualmente las situaciones

socioeconómicas y de salud de los estudiantes, así como estimar la deserción para ese periodo. La encuesta fue atendida por 3461 estudiantes y los principales resultados fueron presentados en Consejo Directivo el 19 de junio. En Octubre 2020 se aplicó una encuesta similar para definir las acciones que se mantendrían en el periodo I-2021, la cual fue atendida por casi 410 estudiantes y los resultados están en el One Drive de Gestión de la información.

Los resultados presentados en el Consejo Directivo fueron:

- 20% de la Población que refiere problemas de disponibilidad de equipo o conectividad.
- 38 estudiantes manifestaron que ellos o sus familiares habían contraído COVID19. Tras confirmaciones solo 2 miembros de la comunidad universitaria están confirmados.
- 90% refirieron afectaciones en ingresos familiares.
- 18% refirieron afectaciones de tipo emocional.
- La mayor dificultad para el desarrollo de los estudios tiene que ver con el ambiente en el hogar.
- La encuesta permitió identificar profesores que requieren acompañamiento.
- 40% manifestaron su deseo de no continuar de extenderse la cuarentena.

Los resultados de esta encuesta, en su detalle, se distribuyeron a la Vicerrectoría Administrativa para que diseñara medidas financieras, a la Vicerrectoría Académica y UNIAJC Virtual para realizar estrategias de acompañamiento a grupos y profesores, y a Bienestar Universitario, para hacer seguimiento por parte de los Enfermeras a las condiciones de salud (estudiantes y profesores diagnosticados con Covid o alguno de sus familiares), por parte de los Psicólogos a las situaciones emocionales (667 llamadas al mayo 16) y en general, otras estrategias de bienestar en el marco de la emergencia en salud. A continuación se reportan las estrategias y/o resultados en estos 3 ámbitos:

- **Paquete de medidas financieras**

Tomado del documento “Planes de Fortalecimiento Institucional 2020-2022” que reposa en la oficina de planeación y fue socializado en el Consejo Directivo

- Convocatoria Fundación para el apoyo de la UNIAJC
- Descuento de votación acumulable con otros descuentos
- Incremento de apoyos por desempeño académico
- Beneficiarios de apoyos de cultura y deportes
- Ampliación del cupo de becarios
- Esquema de pago en cuotas
- Descuento por pago total en primera fecha de pago (julio 15 de 2020) y segunda fecha de pago (julio 30 de 2020)
- Bolsa de recursos de personas que trabajan en la UNIAJC
- Programa de referidos – Alia2
- Programa de contribución solidaria al pago de matrícula



- **Acompañamiento a grupos y Profesores**

Tomado del Acta 2-2020 de Seguimiento a Riesgos y Oportunidades del proceso 2. Docencia.

- Se definieron los pasos a seguir para recibir en calidad de préstamo (contrato de comodato), equipos portátiles disponibles y tablets adquiridas para todos los estudiantes que los solicitaron mediante formulario dispuesto para tal fin.
- Se diseñaron y publicaron lineamientos académicos en correspondencia con los ajustes metodológicos, pedagógicos y tecnológicos que se tuvieron que asumir para la educación

- remota orientando sobre la flexibilidad académica, el uso de la plataforma LMS, el acompañamiento al proceso formativo y la evaluación continua y formativa.
- Se realizaron diversas reuniones por videoconferencia con estudiantes, profesores para brindar acompañamiento.
 - Se desarrolló un “Café pedagógico” como capacitación para profesores sobre los aspectos de los lineamientos académicos dispuestos.
 - Se abrieron espacios de asesorías y acompañamiento por parte de UNIAJCVirtual en temas de las plataformas LMS y herramientas tecnológicas para la docencia.
 - Se realizó un ajuste calendario académico y fecha de ingreso de notas acorde a la realidad del proceso.
 - Se hicieron ajustes en las funciones de las dependencias adscritas al proceso 2. Docencia, estableciendo nuevos procedimientos que requerían el uso de los recursos tecnológicos como el seguimiento a los programas formativos realizada por la coordinación académica, atención remota de Registro Académico - OARA, Biblioteca, oferta de Bienestar Universitario y PMA, oferta de cursos y procesos del Programa de Liderazgo y Emprendimiento - PLE, y continuidad de los procesos de calidad académica.
 - Se diseñó el diplomado virtual para profesores Hora Cátedra - HC y Tiempo Completo - TC.
 - Se logró una mayor comunicación por medio de recursos tecnológicos con los profesores HC y estudiantes, por medio del cual se ha realizado acompañamiento y orientación del proceso formativo.
 - La Institución fortaleció, y continúa fortaleciendo sus modalidades e-learning y b-learning con la dinámica que los profesores han tenido que asumir frente a la Educación con recursos tecnológicos.
 - Se incrementó el acompañamiento y cualificación de profesores en aspectos pedagógicos y didácticos en relación al uso de las TIC (1046 usuarios atendidos con procesos de cualificación e información de manera sincrónica por videoconferencia).
 - El centro de idiomas ha desarrollado su oferta de cursos en Moodle con un desarrollo importante de recursos educativos digitales.
 - Se fortalecieron y se vincularon nuevos medios y canales digitales alternativos de comunicación con toda la comunidad universitaria (profesores, funcionarios, administrativos, etc.), y para la atención al usuario, con resultados óptimos y eficientes para los procesos formativos.
 - El PMA desarrollo asesoría mediante canal virtual en Moodle, lo que permitió continuar con acompañamiento académico.
 - Se desarrollaron espacios de educación continua, acompañamiento, asesoría y formación a través de medios digitales.

• Estrategias de Bienestar Universitario

Tomado del “Informe de Gestión BU a Noviembre 30 de 2020”.

- Acompañamiento Psicosocial (virtual) a 189 estudiantes, 7 docentes y 4 funcionarios
- Campañas permanentes de Salud Emocional (Tips en torno al cuidado de la salud emocional y para facilitar herramientas de autocuidado ante Covid-19)
- En el marco de los programas [#yo soy UNIAJC](#) y [#me motiva la vida](#), se realizaron campañas de promoción de la salud y prevención de enfermedades, propiciando el fomento de hábitos y estilos de vida saludable (alimentación saludable, prevención de la hepatitis, uso de la bicicleta, Semana de la Salud Virtual)
- Seguimiento de salud física y emocional a 22 estudiantes con síntomas asociados a COVID 19: Acompañamiento a 22 estudiantes con síntomas asociados a COVID 19
- Participación de 1326 estudiantes en 13 cursos deportivos en las disciplinas de acondicionamiento físico, baloncesto, fútbol masculino, fútbol femenino, futsala masculino,

- futsala femenino, futsala funcionarios, gimnasia dirigida, natación, zambo, tenis de mesa vóley playa y voleibol
- Participación de 537 estudiantes y 16 funcionarios en 11 cursos de cultura como Aerobumba, baile social, baile urbano, expresión corporal y teatral, guitarra Nivel I, guitarra nivel II, pintura, relajación y cuerpo.
 - Participación de 653 estudiantes en actividades inter semestrales entre Julio y agosto
 - “Tour Virtual” por el Zoológico de Cali para celebrar el día de los niños con la participación de 592 familias.
 - Continuaron los apoyos económicos en modalidades de Beca-trabajo (109 estudiantes en I.2020 y 118 en II-2020), Plan Genio (16 becas), Jóvenes en Acción (970 nuevos estudiantes en I.2020 y 864 en II-2020, para un total de 3266 beneficiarios), Generación E (1845 nuevos estudiantes en 2020, para un total de 3893 beneficiarios), Exenciones de Matrícula (10.228 estudiantes el valor total de \$7.216.015.000), Práctica Formativa en modalidad de contrato aprendizaje SENA (se presentaron en total 197 estudiantes en el 2020), y Banco de Empleo (se circularon un total de 168 hojas de vida de estudiantes).
 - El Programa de Mejoramiento Académico – PMA, habilitó canales de comunicación e interacción para continuar con las tutorías y monitorias en modalidad virtualidad para refuerzos académicos, logrando la atención para 744 estudiantes en el I-2020 y 725 en el II-2020.

Después de las diferentes decisiones tomadas desde la dirección universitaria para atender los impactos socioeconómicos derivados de la emergencia de salud pública se generaron reacciones negativas que requirieron de la ejecución de diferentes estrategias de atención a la crisis mediática que se manifestó en redes sociales, entre estas estrategias se tiene:

- Transmisiones en vivo para abrir espacios de dialogo que buscaban responder inquietudes de los estudiantes.
- Conformación de comité de atención a inquietudes de estudiantes.
- Reuniones con líderes estudiantiles (Miguel Aguilera y Diego Valencia) para analizar de manera conjunta sus peticiones.
- Piezas comunicacionales para informar las medidas que se tomaron después de los diálogos con los líderes estudiantiles.

Observaciones sobre Retroalimentación de Usuarios

Como se evidencia en este apartado del informe, pero también en el anterior y en las Actas 2-2020 de Seguimiento a Riesgos y Oportunidades de los procesos institucionales, la UNIAJC volcó sus esfuerzos para asegurar la continuidad del servicio en condiciones de calidad y mejoramiento continuo, y demostrando su sentido humano en la protección de la seguridad y la salud física y emocional de la comunidad universitaria, por tanto, las únicas acciones a seguir, además de procurar mantener un amplio porcentaje de estos esfuerzos, serán:

- Analizar el Informe de Satisfacción 2020, en la primera reunión de los procesos para Seguimiento a Riesgos y Oportunidades, para tomar las acciones a que haya lugar en cada una de las dependencias evaluadas, y que dichas acciones queden reportadas en las respectivas actas.
- Mantener en 75% la meta de satisfacción mientras se normalizan las condiciones en la prestación del servicio.
- Continuar trabajando institucionalmente en las "Estrategias para mejorar el servicio al cliente".
- Transformar el “Call center” en “Centro de atención al usuario”, articulado con la herramienta “Mesa de ayuda”.

5. LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

De acuerdo a la Resolución 337 (Julio 27 de 2020) “Por la cual se actualizan los Objetivos de los procesos del Sistema Integrado de Gestión Organizacional según su Estructura, y se establece su relación con el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2020- 2030”, en su Artículo 1° - Parágrafo 4° cita “La medición de los Objetivos del SIGO para verificar su cumplimiento, se realiza mediante el seguimiento a las Metas Institucionales por parte del Área del Banco de Proyectos como corresponde a los Objetivos del Plan Estratégico de Desarrollo 2020-2030. En cuanto a la medición de los Objetivos específicos de los Sistemas de Gestión implementados en la UNIAJC, se realiza mediante indicadores reportados en el Proceso Evaluación y Mejoramiento.”, por lo tanto, el logro de los Objetivos de Calidad (siendo los Objetivos Estratégicos Institucionales), está medido por los indicadores:

- **“Presupuesto ejecutado”** (Porcentaje Promedio de la variable V1 a la variable V12 – Proyectos de Inversión), medido por el Banco de Proyectos. Para el año 2019 según los proyectos del PED 2012 -2019, se presentó un comportamiento creciente en la ejecución y para el año 2020, el aumento en la ejecución presupuestal se vio frenado por las medidas de austeridad en el gasto y los cambios en la priorización de actividades definidas por la Alta Dirección. De los proyectos de inversión establecidos para el cumplimiento del PED 2020 – 2030 los más afectados con estos cambios fueron el BP 23331 “Fortalecimiento de la Investigación e innovación en la Institución Universitaria Antonio José Camacho” y BP 23772 “Desarrollo de La Infraestructura Física De La Institución Universitaria Antonio José Camacho”, la meta para el periodo corresponde al 90% del promedio del presupuesto ejecutado, logrando alcanzar el 78.33% toda vez que se tomaron las acciones correspondientes para atender las principales necesidades Institucionales.
- **Magnitud de la inversión** (Inversión/Gasto): medido por la Vicerrectoría Administrativa y reportado en el Tablero de Mando. Para el año 2019 tuvo resultados semestrales del 136% y 144% porque se priorizó la ejecución de los proyectos de inversión, para dar cumplimiento y cerrar las metas del PED 2012-2019, y para el año 2020 se obtuvieron resultados de 120% y 151%, por proyecciones (metas) conservadoras de acuerdo a la realidad mundial pero con el fin de avanzar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales establecidos en el PED 2020-2030.
- **Satisfacción Institucional** (Promedio del porcentaje de satisfacción de cada dependencia evaluada): Los resultados de las vigencias 2019 (87,21%) y 2020 (79,44%), se explicaron en el punto **4.2. Encuesta Institucional de Satisfacción**, del presente informe.
- **Avance promedio en Planes de Mejoramiento** (Promedio de avance en los PM de los SG implementados): Los resultados de las vigencias 2019 y 2020 (73% para ambos), se explicarán en el punto **9. Seguimiento a Planes de Mejoramiento**, del presente informe.

Observaciones sobre Logro de los Objetivos de Calidad

Como se puede observar en el análisis anterior, se están cumpliendo las metas y, de acuerdo a lo explicado desde la introducción de este informe, los cambios en la gestión para continuar la prestación del servicio durante la Emergencia de salud, obedecen a modificaciones en las

prioridades con el correspondiente ajuste de metas para asegurar la calidad educativa, por lo tanto no se sugieren acciones.

6. 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 Desempeño de los procesos. Además de los indicadores que dan cuenta del cumplimiento de los objetivos del SIGO, de acuerdo a la Resolución 337 (Julio 27 de 2020) referida en el punto anterior, la Alta Dirección cuenta con el **Tablero de mando** y los procesos con sus **Indicadores de Gestión** calculados, analizados y con acciones (si son necesarias), reportados en las Fichas de Indicadores, a las cuales les realizan seguimiento trimestral en las reuniones de riesgos y según dichos reportes de las vigencias 2019 y 2020 el desempeño y resultados, a nivel general, tuvieron comportamientos de acuerdo a las metas. Para mayor información y conocer los respectivos análisis de las “Fichas de Indicadores” se pueden consultar las 4 actas de seguimiento a riesgos en los archivos de los procesos, ubicados en [OneDrive\Escritorio\Documentos a Actualizar\Riesgos 2020](#).

Con el propósito de iniciar la migración de los Indicadores de los procesos al Software Isolución, desde el Área de Calidad Institucional se construyó un “Inventario Indicadores 2020”, para identificar variables comunes y reunir todos los datos para facilitar la migración de la información, en algunos casos, se sostuvieron reuniones con los procesos para validar metas y otros datos de los indicadores, pero este proceso se suspendió por actividades varias de cierre de año e inicio del 2021.

Para mayor información y conocer los resultados y sus respectivos análisis, ver las “Fichas de Indicadores” ubicadas en [OneDrive - Institucion Universitaria Antonio Jose Camacho \(1\)\Calidad Institucional\Sistema SIGO\2. Indicadores UNIAJC\Indicadores 2021](#).

ANTONIO JOSÉ CAMACHO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA				TABLERO DE MANDO										2019						2020					
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	TENDENCIA	FRECUENCIA MEDICIÓN Y PRESENTACIÓN	TIPO DE INDICADOR			RESULTADO DEL INDICADOR (Junio 2019)			RESULTADO DEL INDICADOR (Diciembre 2019)			RESULTADO DEL INDICADOR (Junio 2020)			RESULTADO DEL INDICADOR (Diciembre 2020)									
				EFICACIA	EFIC.	EFECTIV.	FECHA DE CORTE	PROYEC-TADO	EJECU-TADO	LOGRO DEL INDICADOR (% Cump. Meta)	FECHA DE CORTE	PROYEC-TADO	EJECU-TADO	LOGRO DEL INDICADOR (% Cump. Meta)	FECHA DE CORTE	PROYEC-TADO	EJECU-TADO	LOGRO DEL INDICADOR (% Cump. Meta)							
																			LOGRO DEL INDICADOR (% Cump. Meta)	LOGRO DEL INDICADOR (% Cump. Meta)	LOGRO DEL INDICADOR (% Cump. Meta)				
Número de estudiantes	No Est. Matriculados actualmente por	Creciente	Semestral	X			dic-18	8200	7886	96%	dic-19	8200	8361	102%	jun-20	8900	8748	98%	dic-20	8900	8403	94%			
Deserción Académica	(((Número de estudiantes - primiparos-graduados)- (Número de estudiantes semestre	Decreciente	Semestral			X	jun-19	12%	12,30%	98%	dic-19	12%	10,9%	110%	jun-20	12%	11,90%	101%	dic-20	12%	9,8%	122%			
Relación Estudiantes Docente TC y Equivalente	(No Estudiantes matriculados) / (No de Docentes TC + (No de Docentes MTC/2) + (No de Docentes HC/4))	Decreciente	Semestral			X	dic-18	30	30,87	97%	dic-19	30	37,24	81%	jun-20	30	36,65	82%	dic-20	30	37,94	79%			
Porcentaje de docentes de planta con título de maestría y doctorado en la UNIAJC	(Total docentes de planta con título de maestría/Total docentes de planta)	Creciente	Annual			X	No Aplica			dic-19	50%	43,5%	87%	No Aplica			dic-20	50%	47,6%	95%					
Porcentaje de graduados de los aspirantes	(((Número de graduados por semestre) / (Total de Aspirantes a	Creciente	Semestral	X			jun-19	100%	83,85%	84%	dic-19	100%	84,7%	85%	jun-20	100%	62,03%	62%	dic-20	100%	89,2%	89%			
Magnitud de la inversión	(Proyectos de inversión / Gastos	Creciente	Semestral	X			jun-19	40%	54,50%	136%	dic-19	40%	57,4%	144%	jun-20	40%	47,95%	120%	dic-20	40%	60,2%	151%			
Presupuesto destinado personal no docente	(Costo anual nómina personal administrativo + Costos contratistas anual) /	Decreciente	Annual			X	No Aplica			dic-19	30%	47,36%	63%	No Aplica			dic-20	30%	20,09%	149%					
				2	1	3				99,59%				90,48%				88,07%				105,33%			

Fuente: Tablero de Mando Institucional a Diciembre 2020.

Los análisis reportados ante los resultados alejados de las metas, son los siguientes:

- Presupuesto destinado al personal no docente (2019): Iniciando el 2019, se hizo una reestructuración de la asignación académica; se fusionaron grupos y se tomaron decisiones sobre los conceptos por los cuales no se volverían a contratar a los Docentes hora cátedra. Se emitió la Resolución No. 236 de febrero 4 / 2019 "Por medio de la cual se establecen condiciones y reglas para el ejercicio de la docencia en la UNIAJC".
- Porcentaje de graduados de los aspirantes (1-2020): Se presenta una disminución significativa en el indicador debido a que los inscritos a grados se les presentaron situaciones financieras que no les permitió realizar pago de derechos de grado. Tampoco estaban de acuerdo con la no realización de la ceremonia tradicional. Sin embargo la Institución estableció estrategias financieras y para la ceremonia de grado que fueron aceptadas por los estudiantes y que permitió que culminaran su proceso durante el 2 - 2020.
- Relación Estudiantes - Docente TC y Equivalente (2-2020): De acuerdo a población estudiantil se conforman los grupos por semestre y la asignación de profesores para la atención de dichos grupos, sin embargo esa asignación se establece con criterios de austeridad y en relación con el punto de equilibrio establecido por grupo y programa. Pese a no alcanzar la meta propuesta, la Institución se encuentra en un nivel adecuado de relación estudiante-profesores, para la atención de los procesos formativos con calidad., de acuerdo a las posibilidades de infraestructura y condiciones académicas.

Observaciones sobre Indicadores de Gestión

En concordancia con la observación del punto anterior y considerando las modificaciones en las prioridades, ajustes en las metas de algunos indicadores y el cumplimiento generalizado, según expusieron los procesos en sus actas de Seguimiento a Riesgos y Oportunidades, se propone:

- Retomar la revisión del archivo "Inventario Indicadores 2020" e iniciar su migración al Software Isolución para facilitar a los procesos la medición, análisis y decisiones.

7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Todos los procesos reportaron el seguimiento a las Salidas No Conformes – SNC, en las actas de reunión trimestral sobre la gestión de sus Riesgos y Oportunidades y en el primer seguimiento revisaron el archivo de "Posibles SNC", para validar la pertinencia o nó, de las mismas y de sus controles y acciones de control. Las SNC que se materializaron en los diferentes procesos fueron las resumidas en la siguiente tabla y todos reportaron que aplicaron las acciones diseñadas y en caso de seguir otras rutas, actualizaron el archivo "Posibles SNC", incluyendo tales nuevas acciones.

La única SNC reiterativa es la "Demora en el trámite de las respuestas a PQRS", en el proceso 8. Evaluación y Mejoramiento sobre lo cual se adelantan acciones de seguimiento por correo y Whats App, así como socialización y sensibilización en reuniones DO, pero de acuerdo a estos resultados, se deberá implementar el reporte de caso disciplinario, tal como sugirió Control Interno en reunión del proceso.

Proceso	1° Seguim.	2° Seguim.	3° Seguim.	4° Seguim.
1. Direccionamiento Estratégico	No presentó	No presentó	Piezas Comunicativas con errores en digitación (Ortográficos)	No presentó
2. Docencia	No presentó	No presentó	No presentó	No presentó
3. Investigación	No presentó	Demora en la Resolución de aprobación (de los proyectos nuevos)	No presentó	No presentó
4. Proyección Social	No presentó	No presentó	Cancelación de un evento al cual ya se han enviado invitaciones previamente	No presentó
5. G. Financiera	No presentó	No presentó	No presentó	No presentó
6. G. Bien. Hum.	No presentó	No presentó	No presentó	No presentó
7. G. Infraest.	No presentó	No presentó	No presentó	No presentó
8. Evaluación y Mejoramiento	Demora en el trámite de las respuestas a PQRS (19)	Demora en el trámite de las respuestas a PQRS (11)	Demora en el trámite de las respuestas a PQRS (2)	- Demora en el trámite de las respuestas a PQRS (15) Aplicación tardía de la Encuesta Institucional de Satisfacción

Fuente: Construcción propia del Área Calidad Institucional con base en Actas de seguimiento a Riesgos 2020 de los Procesos.

Observaciones sobre el Control de las Salidas No Conformes

- Actualizar cuando sea pertinente, el archivo de “Posibles SNC” y reportarlo, así como la materialización de SNC, en las Actas de seguimiento a riesgos, lo cual permitirá identificar las reiterativas para diseñar e implementar acciones.
- Iniciar a partir de 2021, los reportes de casos disciplinarios ante “Demora en el trámite de las respuestas a PQRS”, considerando que es un incumplimiento legal.

8. AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS AL SIGO

En el año 2020 no se atendió auditoría externa de ICONTEC, ni se realizaron auditorías internas sino que esa vigencia será evaluada en marzo 2021 (y a finales de 2021 se piensa programar las auditorías internas para evaluar la vigencia 2021).

8.1. Auditoría Externa 2019

La Auditoría Externa de Renovación al SIGO por parte de ICONTEC se realizó entre el 18 y el 22 de noviembre, cuando se verificó que implementamos el plan de mejoramiento establecido para solucionar las dos (2) no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior en los numerales 8.5.1 y 9.1.1d, y que las acciones fueron eficaces. Adicionalmente, en el informe se concluye que no se presentaron no conformidades mayores ni menores, con lo cual “Se recomendó renovar el certificado del Sistema de Gestión”.

En cuanto a las Oportunidades de mejora (OM), se solicitó análisis y decisiones en el último seguimiento a riesgos (noviembre) del año 2019, por parte de los procesos 2. Docencia (4 OM), 5. Gestión Financiera (1 OM sobre Bienes y servicios), 6. Gestión del Bienestar Humano (4 OM para Desarrollo Humano y 3 para Bienestar universitario), y 7. Gestión de Infraestructura (1 OM), algunos de los cuales lo dejaron como compromiso pendiente de realizar o completar en el primer seguimiento de 2020.

Las Oportunidades de mejora que se trabajaron durante 2020 fueron las siguientes:

- Planificación de los cambios: Articulación del PED 2020-2030 con el SIGO y MIPG: Se emitió la Resolución 337 (Julio 27 de 2020) referida en el punto 5 de este informe y durante el 4º Seguimiento a riesgos y oportunidades por parte de los procesos, se revisaron Informes de Seguimiento de Control Interno (a Implementación del PED, Recomendaciones del DAFP a MIPG y Tablero de Mando Institucional), cuando se socializó el avance de las acciones implementadas por los líderes de las políticas del MIPG, para retroalimentación y toma de decisiones que permitan seguir mejorando la calificación de la evaluación realizada por el FURAG.
- Metas retadoras en los Indicadores de gestión: Se trabajaron durante todos los seguimientos a riesgos (según las frecuencias de cálculo), los resultados pero también el ajuste de las metas de acuerdo a la situación de emergencia social y de salud.
- Fechas de reuniones DO: En este informe se reportan las fechas de socialización de asuntos del SIGO en estas reuniones, con el fin de facilitar la trazabilidad en la revisión.
- Fortalecer la evidencia de la eficacia de los controles a los riesgos: Acatando también sugerencias de control interno, se realizaron ajustes a los controles así como al reporte en la descripción de la materialización o no de los riesgos durante los seguimientos por parte de los procesos.
- Publicación de los Planes de Mejoramiento: Los Planes de mejoramiento están publicados en [\OneDrive - Institucion Universitaria Antonio Jose Camacho \(1\)\Calidad Institucional\Sistema SIGO\Z9. Planes de Mejoramiento\PM 2020](#), carpeta a la que todos los líderes y gestores pueden acceder para consultar sus propios PM y los de otros procesos.
- Migración de documentos al Software ISOLUCIÓN: A la fecha de este informe, el avance de la migración documental al software es del 96% con 23 documentos pendientes, de los cuales ya hay avances faltando sólo aprobar muchos de ellos, por lo tanto se espera que en el I-2021 se culmine esta actividad al 100%.

Proceso	Avance Migración
1. Direccionamiento Estratégico	97%
2. Docencia	93%
3. Investigación	100%
4. Proyección Social	93%
5. Gestión Financiera	100%
6. Gestión del Bienestar Humano	100%
7. Gestión de Infraestructura	100%
8. Evaluación y Mejoramiento	88%
Total Institucional	96%

Fuente: Construcción propia del Área Calidad Institucional según archivo "Migración Doctos y Plan implementación Isolución"

8.2. Auditorías Internas 2019

De acuerdo al **Informe de Auditorías Internas 2019** (Ver Anexo 5), En el mes de septiembre de 2019 se realizaron las Auditorías Internas al SIGO antes de la Auditoría Externa, en el que además de evaluar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se evaluó también el SG-SST con base en los parámetros del Decreto 1072 de 2015 y de la Resolución 312 de 2019.

Dicho informe presentó el siguiente contenido:

0. INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA INTERNA I-2018.....	3
2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA I-2018.....	3
3. CRITERIOS.....	4
4. REQUISITOS NO APLICADOS EN LA UNIAJC (Norma ISO 9001:2015).....	4
5. SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE AUDITORES.....	4
6. CRONOGRAMA DE AUDITORÍAS.....	5
7. HALLAZGOS DE AUDITORÍA.....	6
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	7

El cuadro donde se resumieron por requisito de la norma ISO 9001:2015, los hallazgos (7NC, 12 Obs., y 18 Recomendaciones), permitió identificar que institucionalmente se debían reforzar los temas de 6.1 Riesgos (4): Actas, 7.5.3 Información Documentada (5): Actualización y familiarización con el uso del Software Isolución, 8.7 SNC (6): Reporte y seguimiento, 9.1 Indicadores (3) y 9.1.2 Satisfacción (4): Análisis de Indicadores e Informes de Satisfacción y PQRS, y 10. Planes de Mejoramiento (6): Seguimiento y reporte de avance; todos los cuales se incluyeron en los seguimientos a riesgos por parte de los procesos, donde se puede evidenciar que se atendieron eficazmente. Adicionalmente, dichos hallazgos se reportaron en los Planes de Mejoramiento (PM) de los respectivos procesos.

Aunque a la fecha de esta Revisión por Dirección, no se puede presentar el Informe de la auditoría Interna para la vigencia 2020 (a realizarse en marzo 2021), cuando se emita se considerará como **Anexo 6. Informe de Auditorías Internas 2020.**

Observaciones sobre Auditorías Externa e Interna

- Reportar en los Planes de Mejoramiento (PM) de los respectivos procesos, todos los Hallazgos de No Conformidad (NC) y Observación (Obs.) detectados en las Auditorías internas 2020, así como NCM y NCm encontrados en la Auditoría Externa de ICONTEC – a realizarse en 2020).
- Discutir en reuniones de riesgos las *Recomendaciones* de Auditorías internas y las *Oportunidades de Mejora* en Auditorías Externas para decidir si se aplican para prevenir el riesgo de futuros incumplimientos en los requisitos de la norma y definir acciones que se pueden incluir en los Planes de Mejoramiento o si se les hace seguimiento desde las Actas de riesgo.

9. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO

El seguimiento al avance en la implementación y eficacia de las acciones diseñadas en los Planes de Mejoramiento, para atender los hallazgos de las anteriores Auditorías internas y Revisión por Dirección, se realizó por los propios Líderes y Gestores de los procesos que lo reportaron en las Actas trimestrales de seguimiento a riesgos, lo cual fue validado por la Profesional de Calidad Institucional (varios se ajustaron), arrojando a Diciembre de 2020 un avance institucional del **96%**.

Con ocasión de la próxima visita de pares académicos para evaluar Condiciones Iniciales Institucionales de Calidad Académica, se definió articular en un solo Plan de Mejoramiento Institucional, todas las acciones tanto de los 8 procesos para Calidad Institucional como las 28 del PM de Calidad académica, las cuales están diseñadas para ejecutarse en 2021, 2022 y 2023, de tal forma que al 19 de febrero de 2021 se redujo a **73%** el Avance, como se reporta en la siguiente tabla:

PROCESO	Avance PM		Nuevas Acc. de CA
	Dic.2020	Feb.2021	
1. Direccionamiento Estratégico	100%	71%	4
2. Docencia	100%	75%	3
3. Investigación	100%	100%	0
4. Proyección Social	94%	70%	5
5. Gestión Financiera	100%	69%	4
6. Gestión del Bienestar Humano	100%	71%	3
7. Gestión de Infraestructura	75%	67%	1
8. Evaluación y Mejoramiento	99%	59%	8
Total Institucional	96%	73%	28

Fuente: Construcción propia del Área Calidad Institucional según archivo "PM Institucional"

Para ampliar información en este aspecto se sugiere revisar los Planes de Mejoramiento 2020-2021 (Institucional y por proceso), que se encuentran en [\OneDrive - Institucion Universitaria Antonio Jose Camacho \(1\)\Calidad Institucional\Sistema SIGO\Z9. Planes de Mejoramiento\PM 2020-2021](#).

Observaciones sobre Planes de Mejoramiento

Considerando que la articulación de las acciones de Calidad Académica a los procesos se realizó desde la perspectiva de la Profesional de Calidad Institucional y el Asesor de Calidad Académica, es conveniente que los procesos evalúen y validen la asignación de acciones y en caso de tener desacuerdo, comunicarlo para aclaración de la asignación y/o cambio de proceso responsable.

10. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

La Oficina Jurídica reportó que en el año 2019 se efectuaron 373 contratos y otros 249 en el año 2020, que en ninguno de ellos se presentaron incumplimientos sustanciales por parte de los proveedores, que impidieran la finalización de algún contrato. La disminución en más del 30% en la cantidad de contratos efectuados fue resultado de las medidas de austeridad por la emergencia de salud por Pandemia COVID.19.

Como fuente adicional del seguimiento al desempeño de los proveedores externos, a inicios de abril 2021 se contará con reporte de la "Evaluación del bien y/o servicio" y la "Evaluación obligaciones del contratista", realizadas por los Supervisores/Interventores de cada contrato mediante el diligenciamiento del Informe de Supervisión e interventoría.

Cabe resaltar que, aunque se realicen estas evaluaciones por parte de Supervisores/Interventores de cada contrato y se analicen consolidados desde Calidad Institucional; de acuerdo a la normatividad legal aplicable al proceso contractual, solo en casos extremos de incumplimiento se podrían adelantar acciones (también legales), para dejar de contratar con los proveedores objeto de dichas acciones.

Observaciones sobre Desempeño de Proveedores Externos

Cuando se cuente con los reportes de las evaluaciones, se podrá sugerir a los Supervisores/Interventores de los contratos con calificaciones más bajas analizar las causas de estas calificaciones y especialmente, si tomaron acciones con los proveedores para que mejoraran en contrataciones futuras.

11. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Los 8 Procesos del SIGO cuentan con asignación presupuestal para el cumplimiento de sus actividades, alineados a los proyectos de inversión del Plan de Acción Institucional. El indicador del Banco de Proyectos “presupuesto ejecutado” corresponde a la ejecución del Plan Operativo Anual de Inversiones – POAI de la Institución, teniendo 12 proyectos de Inversión aprobados.

Como resultado se calculó un promedio de ejecución del 78.33% con un ejecutado real del 55.70% para el periodo 2020. Aunque no se cumplió la meta del 90%, al realizar el cierre de dicho periodo se evidencia un balance positivo del ejercicio, porque desde la virtualidad se atendieron las actividades planeadas en los diferentes proyectos, con excepción del 23772 Desarrollo de la infraestructura física que tuvo la menor ejecución presupuestal (2.75%), ya que, debido a la declaración de Emergencia sanitaria por Pandemia Covid-19, la UNIAJC decidió suspender la búsqueda de predios para la consolidación del proyecto Campus Norte establecido en el Plan Estratégico de Desarrollo 2020-2030, por no considerarlo un asunto prioritario en las circunstancias atípicas del año 2020. En la tabla de la siguiente página se presentan los programas y proyectos asociados a los Objetivos Estratégicos del PED 2020-2030 y a los procesos del SIGO.

Observaciones sobre Seguimiento a la Adecuación de los Recursos

No se proponen acciones desde esta instancia, sino las que la Alta dirección continúe definiendo directamente con el Banco de Proyectos y la Vicerrectoría administrativa a medida que se desarrolla la Pandemia y el mismo Gobierno nacional toma decisiones.

PROCESO SIGO	PROGRAMA	OBJETIVO PED 2020 - 2030	CÓDIGO BP	PROYECTO
2. DOCENCIA	1. Programas de Formación	Establecer una oferta académica alineada con las exigencias del desarrollo productivo, social y cultural de la región, con base en la pertinencia y la calidad académica. 	23111	Ampliación y sostenibilidad de la oferta de pregrado y posgrado en la Institución Universitaria Antonio José Camacho
			23112	Modernización curricular de la Institución Universitaria Antonio José Camacho
3. INVESTIGACIÓN	2. Investigación	Fortalecer las capacidades institucionales para desarrollar investigación pertinente y relevante para la comunidad académica y la sociedad en general 	23331	Fortalecimiento de la investigación e innovación en la Institución Universitaria Antonio José Camacho
4. PROYECCIÓN SOCIAL	3. Proyección Social	Incrementar el impacto de la proyección social aprovechando el reconocimiento de la institución en el entorno 	23441	Fortalecer el impacto de la proyección social Institucional
			23442	Fortalecimiento de las relaciones interinstitucionales de la Institución Universitaria Antonio José Camacho
6. BIENESTAR HUMANO	4. Bienestar Universitario	Desarrollar el potencial de la capacidad institucional para el bienestar de la comunidad universitaria. 	23551	Fomentar el bienestar Institucional en la comunidad universitaria de la UNIAJC
2. DOCENCIA	5. Desarrollo Profesional	Consolidar un cuerpo profesoral suficiente y cualificado para la docencia, la investigación y la proyección social, comprometido con la alta calidad y las metas institucionales 	23221	Consolidar el programa de formación y desarrollo profesoral en la Institución Universitaria Antonio José Camacho
7. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	7. Infraestructura física, tecnológica y medios educativos	Desarrollar la Infraestructura física, tecnológica y medios educativos para responder a las actividades misionales, de bienestar y administrativas 	23771	Desarrollo tecnológico de la Institución Universitaria Antonio José Camacho
			23772	Desarrollo de la infraestructura física de la Institución Universitaria Antonio José Camacho
1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 5. GESTIÓN FINANCIERA 8. EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	8. Gestión Institucional	Fortalecer la gestión administrativa y financiera para la consolidación económica en un marco de eficiencia organizacional  Modernizar la estructura organizacional y los procesos académicos y de gestión, a través un modelo de universidad inteligente soportada en servicios y recursos digitales 	23991	Modernización de la estructura organizacional y de gestión de la Institución Universitaria Antonio José Camacho
			23992	Fortalecimiento de las actividades para la disminución de impactos ambientales

Fuente: Área Banco de Proyectos.

12. GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Los líderes y gestores de los 8 procesos continuaron sus reuniones trimestrales durante el 2020, emitiendo las respectivas actas, de acuerdo a las indicaciones de Calidad Institucional sobre los temas a abordar. Adicionalmente, se han aplicado mejoras a la redacción de los controles a los riesgos en todos los procesos, como consecuencia de las observaciones realizadas en los respectivos Informes de Control Interno sobre los riesgos de Corrupción; recomendaciones que se extendieron a los otros riesgos para mejorar los controles, continuando así el proceso de formación y sensibilización alrededor de este asunto.

De acuerdo a las actas de los seguimientos trimestrales reportadas, que fueron consolidadas en las Actas de Monitoreo del Seguimiento a Riesgos 2020, consolidadas por la Jefe de Planeación y la Profesional de Calidad Institucional, se presentan las siguientes tablas que resumen la Materialización de los riesgos en 2019 y 2020, según las cuales el promedio de materialización de los riesgos en 2019 fue de **4,74%** y en 2020 de **3,03%** con lo cual se puede concluir que han mejorado el diseño y/o aplicación de los controles.

Proceso	Riesgos 2019		Cantidad Riesgos Materializados				
	Gestión	Corrupción	Feb.	Abr.	Jun.	Sept.	Dic.
Direccionamiento Estratégico	6	1	1	-	-	1	-
Docencia	3	1	-	-	-	-	1
Investigación	4	2	-	-	-	-	-
Proyección Social	4	1	-	-	1	-	-
Gestión Financiera	2	1	-	-	-	-	-
Gestión de Bienestar Humano	4	1	-	-	-	-	-
Gestión de Infraestructura	3	1	-	1	-	-	-
Evaluación y Mejoramiento	3	1	1	1	-	2	-
TOTAL	29	9	2	2	1	3	1

Fuente: Construcción propia del Área Calidad Institucional según archivos de Riesgos 2019 de los procesos del SIGO.

Proceso	Riesgos 2020		Cantidad Riesgos Materializados			
	Gestión	Corrupción	Feb.	May.	Ago.	Nov.
Direccionamiento Estratégico	6	0	-	-	-	1
Docencia	3	1	-	1	-	-
Investigación	4	2	-	-	-	-
Proyección Social	4	0	-	-	1	-
Gestión Financiera	2	1	-	-	-	-
Gestión de Bienestar Humano	3	1	-	-	-	-
Gestión de Infraestructura	3	1	-	-	-	1
Evaluación y Mejoramiento	2	0	-	-	-	-
TOTAL	27	6	0	1	1	2

Fuente: Construcción propia del Área Calidad Institucional según archivos de Riesgos 2020 de los procesos del SIGO.

En Diciembre de 2020, el DAFP emitió la Versión 5 de la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”, que, en su control de cambios indica las novedades así:

- Se mantiene estructura conceptual, con precisiones en los siguientes aspectos:

- 1. Ajustes en definición riesgo y otros conceptos relacionados con la gestión del riesgo. Se articula la institucionalidad de MIPG con la gestión del riesgo.
- 2. En paso 1: identificación del riesgo, se estructura propuesta para la redacción del riesgo.
- 3. Se amplían las tipologías de riesgo.
- 4. En paso 2 “valoración del riesgo”: se precisa análisis de probabilidad e impacto y sus tablas de referencia, así como el mapa de calor resultante.
- 5. Para el diseño y evaluación de los controles se ajusta tabla de calificación.
- 6. Se reubica y precisan las opciones de tratamiento del riesgo.
- 7. Se incluyen indicadores clave de riesgo.
- 8. Se precisan términos y uso relacionados con los planes de tratamiento del riesgo.
- 9. Se incluye en la caja de herramientas una matriz para el mapa de riesgos.
- 10. Se amplía el alcance de la seguridad digital a la seguridad de la información.

En cuanto a las Oportunidades, en las tablas de las hojas contiguas se presentan las que exploraron los procesos a lo largo de las vigencias 2019 y 2020.

Observaciones sobre la Gestión de Riesgos y Oportunidades

- Continuar las reuniones trimestrales de seguimiento a riesgos, por los beneficios que esto ha generado al mantenimiento y mejoramiento del SIGO, así como a la cultura de Calidad que impacta directa y positivamente el enfoque del PED 2020-2030, a la Acreditación Institucional.
- Actualizar la metodología de riesgos aplicada por la UNIAJC atendiendo la última versión de la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”, emitida por el DAFP en diciembre del 2020.
- Identificar las Oportunidades a desarrollar en los procesos de acuerdo a la descripción la descripción de “Oportunidad” como “situación externa que podría implicar beneficios si se definen y desarrollan acciones para aprovecharla”, pues están reportando algunas que son “Fortalezas” (acciones o capacidades internas que traen beneficios).
- Ser más rigurosos en la trazabilidad del seguimiento y reporte de avance a las Oportunidades detectadas.

Proceso	Oportunidades Exporadas en 2019				
	Febrero	Abril	Junio	Septiembre	Diciembre
Direccionamiento Estratégico	3 1. Articular actividades formativas del Programa Tecnología en mercadeo y negocios internacionales, con las necesidades del Mercadeo institucional. 2: Aumentar el uso de las herramientas tecnológicas disponibles en materia de acceso y control a la información. 3: Diseño e implementación de Emisora Irradiada.	2 1. Se descarta por falta de viabilidad. 2: Se debe hacer seguimiento a las entregas de 18 productos. 3: Explorar otras posibilidades por Política de austeridad en el gasto público.	2 2: Se debe hacer seguimiento a las entregas de 18 productos. 3: Explorar otras posibilidades por Política de austeridad en el gasto público.	1 2: A Junio de 2020 se revisará el avance de estos productos. 3: Por motivos presupuestales no es posible dar continuidad a la oportunidad.	1 2: A Junio de 2020 se revisará el avance de estos productos.
Docencia	10 1. Inducción y reintroducción de profesores (abierta 2018). 2. Resignificación curricular (abierta 2018). 3. Programa de desarrollo profesoral (abierta 2018). 4. Proceso de control y validación de la información (abierta 2018) 5. Sistematización de la asignación académica. 6. Modificación de proceso de Grados. 7. Calendario académico y organización de la oferta del centro de idiomas. 8. Aplicación del control curricular cursos b-learning y e-learning. 9. Diseñar un estudio y estrategias para atender la ausencia intersemestral. 10. Saber pro.	- Sin reporte de seguimiento	- Sin reporte de seguimiento	- Sin reporte de seguimiento	4 1. Acreditación de alta calidad de los programas Tecnología en Electrónica Industrial, Tecnología en Gestión Empresarial y Tecnología en Contabilidad Sistematizada (solicitud de campañas de comunicación para resaltar estos logros). 2. Aprobación de condiciones iniciales (sin necesidad de visitas), de los programas Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica y Contaduría (permite iniciar procesos de autoevaluación con fines de acreditación de programas). 3. Cambios del Decreto 1330 generan oportunidades como un solo registro calificado que incluya todas las modalidades, y mayor dinámica hacia la cultura de la calidad y el mejoramiento continuo. 4. Fueron aprobados 1346 estudiantes para beca de Generación E (se continuará la participación en 2020).
Investigación	3 1. Consecución de recursos externos para la investigación en UNIAJC. 2. Visibilización investigativa de la UNIAJC 3. Reconocimiento de la investigación de UNIAJC en el SNCT	2 Se reportan avances en las 2 primeras.	1 Se reportan avances en la primera.	- Sin reporte de seguimiento	1 Se reportan avances en la primera.
Proyección Social	9 1. Becas SER 2. Becas Generación E 3. Subsidios de Jóvenes en Acción 4. Participación con 3 proyectos en la convocatoria de FODESEP, lugares obtenidos 4/20, 9/34 y 6/18 5. Potenciales proyectos (2) con la Secretaría de Educación Municipal de Cal 6. Continuación de los convenios de subvención de matrículas con: Guachene, Puerto Tejada, Villa Rica, Padilla, Florida, Pradera y Dagua. 7. Fortalecimiento de relaciones con Sector productivo mediante proyecto con la asociación de egresados. 8. Los servicios tecnológicos proyectados con componente académico relacionado con áreas de conocimiento de dominio institucional. 9. Consolidación de la información de Proyección Social con software repositorio en desarrollo por estudiantes mediante trabajo de grado.	7 Se reportan avances en 7 Oportunidades aprovechadas.	3 Se reportan avances en 2 Oportunidades aprovechadas y se identifica una nueva oportunidad: 10. Aprovechar los convenios de la ORI para generar estímulos en movilidad académica por participación en las encuestas.	3 Se reportan avances en 3 Oportunidades aprovechadas.	3 Se reportan avances en 3 Oportunidades aprovechadas.
Gestión Financiera	2 1. En tránsito Proyecto de Ley sobre Financiamiento de las Instituciones de Educación Superior - IES (abierta 2018). 2. Autonomía IES: Iniciativa en Tránsito a la Cámara de representantes (abierta 2018)	- Sin reporte de seguimiento	2 Se reportan avances en las 2 Oportunidades.	2 Identifican 2 nuevas Oportunidades: 3. Generación E": Impacto de crecimiento en cobertura, pero incertidumbre en flujo de caja mientras se estabilizan los giros o periodos de pago del MEN. 4. Fuentes alternativas de financiación del MEN para las IES, específicamente para la UNIAJC 4 en la vigencia 2019 representará \$4.901MM.	- Sin reporte de seguimiento
Gestión de Bienestar Humano	2 1. Alianzas y reuniones con Secretaría de Salud y otros para mejorar los servicios de Bienestar Universitario. 2. Desarrollo Humano buscar capacitaciones externas sobre la función pública con entidades públicas.	1 Se reportan avances en la segunda.	1 Se reportan avances en la segunda.	1 Se reportan avances en la segunda.	- Se reportan varias acciones importantes, pero que no se constituyen en oportunidades
Gestión de Infraestructura	- Se analizaron desde el trabajo que se realizó en la construcción del Nuevo Plan Estratégico de Desarrollo y no son para el corto plazo	- Se analizaron desde el trabajo que se realizó en la construcción del Nuevo Plan Estratégico de Desarrollo y no son para el corto plazo	- Sin reporte de seguimiento	- Sin reporte de seguimiento	- Sin reporte de seguimiento
Evaluación y Mejoramiento	2 1. Implementar un proyecto 6 Sigma en la UNIAJC (abierta 2018) 2. Modelo de Gestión del Riesgo con Derechos de autor y postulada al Premio Nacional de Alta gerencia - DAFP.	2 Se reportan avances en lambas oportunidades.	2 Se reportan avances en lambas oportunidades.	2 Se reportan avances en lambas oportunidades, pero se eliminan como oportunidades del Proceso	- No se identifican aún, Oportunidades del Proceso para 2020.
TOTAL	31	14	11	9	9

Fuente: Construcción propia del Área Calidad Institucional según archivos de Riesgos 2019 de los procesos del SIGO.

Proceso	Oportunidades Exporadas en 2020			
	Febrero	Mayo	Agosto	Noviembre
Direccionamiento Estratégico	1 1. Aumentar el uso de las herramientas tecnológicas disponibles en materia de acceso y control a la información.	1 Se reportan avances en la Oportunidad.	1 Se reportan avances en la Oportunidad.	1 Se reportan avances en la Oportunidad.
Docencia	5 1. Aprobación de condiciones iniciales (sin necesidad de visitas), de los programas Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica y Contaduría (abierta 2019). 2. Cambios del Decreto 1330 generan oportunidades como un solo registro calificado que incluya todas las modalidades, y mayor dinámica hacia la cultura de la calidad y el mejoramiento continuo. 3. Becas Generación E 4. Subsidios de Jóvenes en Acción 5. Procesos de internacionalización como espacio intercambio social y académico.	5 Se reportan avances en las 5 Oportunidades.	10 1. Cualificación profesoral 2. Consecución de recursos para apoyar la permanencia de estudiantes 3. Favorecida en convocatoria de "Acompañamiento para el Fortalecimiento de los SIAC" 4. Dos contratos con la secretaría de educación distrital para formación de docentes y directivos docentes. 5. Foros, seminarios, charlas, open house y conferencias. 6. Fortalecimiento PW para la atención en la nueva dinámica educativa. 7. Mejoramiento del nivel de competencia digital en toda la comunidad educativa (x educación remota) 8. Posicionamiento y uso de recursos tecnológicos propios. 9. Favorecida en convocatoria para el desarrollo de un programa académico en modalidad Dual. 10. Estrategias para fomentar la movilidad entrante y saliente en	11 1. Postuló 3 experiencias significativas en "Experiencias destacables 2020" del MEN. 2. V Encuentro de Experiencias profesoriales 3. Convocatoria MEN de Fortalecimiento del SIAC. 4. Proyecto de para diseñar modelo de Evaluación de resultados de aprendizaje en el marco del decreto 1330 5. Actividades de socialización del conocimiento 6. Radicación ante el SACES las condiciones institucionales y se respuesta a solicitud de aclaración de información acorde los lineamientos y tiempos dispuestos por el MEN. 7. Proyecto de diseño de programas tecnológicos en modalidad Dual 8. Proyectos para la formación de docentes y directivos (6) en alianza con la Secretaría de Educación del Distrito de Santiago de Cali, 9. Día del Administrador con el apoyo de Ascolfa (1.100 participantes).
Investigación	2 1. Convocatoria 2020 para proyectos de investigación de MINCIENCIAS. 2. Fortalecer la investigación aplicada.	1 3. Trabajo conjunto con FUMC. para desarrollo de proyectos de investigación formativa No reporta seguimiento a las otras Oportunidades.	2 Se reportan avances en 3° 4. Convocatoria de FODESEP, logrando recursos para continuar con la investigación.	2 Se reportan avances en 3° 5. Convocatoria 890 de Minciencias con 5 proyectos, en el mecanismo 1 como coinvestigadores e institución ITU.
Proyección Social	3 1. Aprovechar los convenios de la ORI para generar estímulos en movilidad académica por participación en las encuestas (abierta 2019). 2. Los servicios tecnológicos proyectados con componente académico relacionado con áreas de conocimiento de dominio institucional (abierta 2019). 3. Virtualización y/o uso de apoyos tecnológicos en la Educación Continua y Educación para el Trabajo y Desarrollo Generación E: impacto de	6 Se reportan avances en las 3 Oportunidades y se identifican 3 nuevas 4. Consolidar la relación entre diferentes IES de la Red ACIET, debido al intercambio de información para afrontar los retos actuales 5. Eventos virtuales para egresados (mayor cobertura y extendida a los que no viven en Cali). 6. Fortalecimiento de trabajo en diferentes redes como	3 Se reportan avances en las 3 primeras Oportunidades reportadas.	6 Se reportan avances en las 3 Oportunidades y se identifican 3 nuevas: 7. Construcción del portafolio de Educación Continua para 2021. 8. Programa de certificaciones laborales con validez internacional por la ONAC, para el 2021. 9. Convenios de ETDH con grupos étnicos en los diferentes municipios del Valle.
Gestión Financiera	1 crecimiento E: impacto de crecimiento en cobertura, pero incertidumbre en flujo de caja por giros o períodos de pago del MEN (abierta 2019).	1 Se reporta avances en la Oportunidad.	1 Se reporta avances en la Oportunidad.	1 Se reporta avances en la Oportunidad.
Gestión de Bienestar Humano	2 1. Desarrollo Humano buscar capacitaciones externas sobre la función pública con entidades públicas (abierta 2019). 2. Gestionar capacitaciones o cursos gratuitos presenciales y/o virtuales para la institución.	4 Las siguientes están relacionadas con la segunda y son generadas por la emergencia de salud: 3. Programación virtual de conferencias o cursos para estudiantes, egresados y funcionarios por Bienestar Universitario. 4. Desarrollo Humano realizar el video de Valores Públicos. 5. Desarrollo Humano buscar apoyo en entidades de seguridad social para cursos o capacitaciones como la ARL y la Caja de Compensación Comfandi	1 Seguir laborando de forma virtual debido a la emergencia sanitaria: - Realizando las capacitaciones o cursos de esta forma. - Coordinando los procesos de selección y vinculación por este medio.	1 Seguir laborando de forma virtual debido a la emergencia sanitaria: - Realizando las capacitaciones o cursos de esta forma. - Coordinando los procesos de selección y vinculación por este medio.
Gestión de Infraestructura	- Con la construcción del Nuevo Plan Estratégico de Desarrollo y no son para el corto plazo (abierta 2019). Se trabajan a través de las líneas de acción que hacen parte del Objetivo Estratégico "Desarrollar la Infraestructura física, tecnológica y medios educativos para responder a las actividades.	- Sin reporte de seguimiento	- Sin reporte de seguimiento	- Sin reporte de seguimiento
Evaluación y Mejoramiento	- No se identifican Oportunidades para el presente año 2020	- No se identifican Oportunidades	1 Participar institucionalmente en la convocatoria 2020 del Premio Nacional de Alta Gerencia (DAFP), con la experiencia "Ceremonia de grado con sentido humano"	2 Se reporta avance y cierre de la oportunidad y se identifica: 2. Postulación y acceso a la convocatoria "Fortalecimiento del SIAC", realizado por el MEN junto con la Universidad del Valle (UV)
TOTAL	31	14	11	9

Fuente: Construcción propia del Área Calidad Institucional según archivos de Riesgos 2020 de los procesos del SIGO.

13. DECISIONES / ACCIONES DE RxD 2020

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. A cada acción se le antepone un **P#**, indicando qué proceso debe encargarse de adelantar la acción:

13.1. Seguimiento a las decisiones / acciones de RxD anterior

- **P8.** Mejorar la presentación de los resultados en el Informe de PQRS, haciéndolo más gráfico a partir de 2021, contando con el apoyo del Profesional Gestión de la Información.
- **P8.** Definir el mecanismo para medir la retroalimentación del “Cliente interno” (Docentes y Administrativos).
- **P1.** Validar los indicadores del Tablero de Mando.
- **P8.** Incluir en los seguimientos trimestrales a Riesgos:
 - o El reporte de avance en el Excel “Seguimiento Recomendaciones FURAG”
 - o La revisión de las Líneas estratégicas para definir acciones puntuales que permitan avanzar en su logro.
- **P8.** Implementar y hacer seguimiento al Plan de Implementación – Software Isolución
- **P8.** Avanzar en el desarrollo del aplicativo propio para la gestión de PQRS, según defina el equipo asignado de SmartCampus.

13.2. Cambios que pueden afectar el SIGO

- **PTodos.** Mantener en la alternancia, y en una eventual normalidad presencial, las “Buenas prácticas” identificadas con la virtualidad (Ej. Formularios virtuales en lugar de listados físicos de asistencia).
- **PTodos.** Estandarizar las “Buenas prácticas”, incluyéndolas en la información documentada, generando las actualizaciones a que haya lugar.
- **P1.** Acompañar la ejecución de PFI.

13.3. Retroalimentación de usuarios y partes interesadas

- **PTodos.** Analizar el Informe de Satisfacción 2020, en la primera reunión de los procesos para Seguimiento a Riesgos y Oportunidades, para tomar las acciones a que haya lugar en cada una de las dependencias evaluadas, y que dichas acciones queden reportadas en las respectivas actas.
- **P1.** Mantener en 75% la meta de satisfacción mientras se normalizan las condiciones en la prestación del servicio.
- **P1.** Continuar trabajando institucionalmente en las "Estrategias para mejorar el servicio al cliente".
- **P7.** Transformar el “Call center” en “Centro de atención al usuario”, articulado con la herramienta “Mesa de ayuda”.

13.4. Logro de los Objetivos de Calidad

- No se sugieren acciones.

13.5. Indicadores de gestión

- **P8.** Retomar la revisión del archivo “Inventario Indicadores 2020” e iniciar su migración al Software Isolución para facilitar a los procesos la medición, análisis y decisiones.

13.6. Control de las Salidas No Conformes

- **PTodos.** Actualizar cuando sea pertinente, el archivo de “Posibles SNC” y reportarlo, así como la materialización de SNC, en las Actas de seguimiento a riesgos, lo cual permitirá identificar las reiterativas para diseñar e implementar acciones.
- **P8.** Iniciar a partir de 2021, los reportes de casos disciplinarios ante “Demora en el trámite de las respuestas a PQRS”, considerando que es un incumplimiento legal.

13.7. Auditorías internas y externas al SIGO

- **PTodos.** Reportar en los Planes de Mejoramiento (PM) de los respectivos procesos, todos los Hallazgos de No Conformidad (NC) y Observación (Obs.) detectados en las Auditorías internas 2020, así como NCM y NCM encontrados en la Auditoría Externa de ICONTEC – a realizarse en 2020).
- **PTodos.** Discutir en reuniones de riesgos las Recomendaciones de Auditorías internas y las Oportunidades de Mejora en Auditorías Externas para decidir si se aplican para prevenir el riesgo de futuros incumplimientos en los requisitos de la norma y definir acciones que se pueden incluir en los Planes de Mejoramiento o si se les hace seguimiento desde las Actas de riesgo.

13.8. Seguimiento a Planes de Mejoramiento

- **PTodos.** Considerando que la articulación de las acciones de Calidad Académica a los procesos se realizó desde la perspectiva de la Profesional de Calidad Institucional y el Asesor de Calidad Académica, es conveniente que los procesos evalúen y validen la asignación de acciones y en caso de tener desacuerdo, comunicarlo para aclaración de la asignación y/o cambio de proceso responsable.

13.9. Desempeño de los proveedores externos

- **P8.** Cuando se cuente con los reportes de las evaluaciones, se podrá sugerir a los Supervisores/Interventores de los contratos con calificaciones más bajas analizar las causas de estas calificaciones y especialmente, si tomaron acciones con los proveedores para que mejoraran en contrataciones futuras.

13.10. Adecuación de los recursos

- No se sugieren acciones.

13.11. Gestión de Riesgos y Oportunidades

- **PTodos.** Continuar las reuniones trimestrales de seguimiento a riesgos, por los beneficios que esto ha generado al mantenimiento y mejoramiento del SIGO, así como a la cultura de Calidad que impacta directa y positivamente el enfoque del PED 2020-2030, a la Acreditación Institucional.
- **P8.** Actualizar la metodología de riesgos aplicada por la UNIAJC atendiendo la última versión de la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas”, emitida por el DAFP en diciembre del 2020.
- **PTodos.** Identificar las Oportunidades a desarrollar en los procesos de acuerdo a la descripción la descripción de “Oportunidad” como “situación externa que podría implicar beneficios si se definen y desarrollan acciones para aprovecharla”, pues están reportando algunas que son “Fortalezas” (acciones o capacidades internas que traen beneficios).
- **PTodos.** Ser más rigurosos en la trazabilidad del seguimiento y reporte de avance a las Oportunidades detectadas.