lo soñamos
lo vivimos



Antonio José Camacho
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

icontec ISO 9001
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
SC-CER 115543

55 años UNICAMACHO

INFORME DE REVISION POR DIRECCION 2025

Institución Universitaria Antonio José Camacho

Antonio José Camacho
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

55 años

lo soñamos
lo vivimos

Tabla de Contenido

1. SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES/ACCIONES DE LA RXD 2024 2
2. ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL 3
3. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS 7
   - 3.1 SISTEMA DE PQRSFD 7
   - 3.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 7
4. LOGRO OBJETIVOS DEL SIGO+ Y ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS 8
5. INDICADORES DE GESTIÓN Y SALIDAS NO CONFORMES 9
6. AVANCE EN LOS PLANES DE MEJORAMIENTO 10
7. RESULTADO DE AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS 11
   - 7.1 AUDITORÍA EXTERNA 2025 11
   - 7.2 AUDITORÍA INTERNA 2025 11
8. DESEMPEÑO DE PROVEEDORES EXTERNOS 11
9. RIESGOS Y OPORTUNIDADES 12
10. DECISIONES/ACCIONES DE LA RXD 2025 14

lo soñamos lo vivimos

La Alta Dirección realizó la revisión del Sistema Integrado de Gestión Organizacional (SIGO+), analizando las entradas relacionadas con el desempeño del sistema, el estado de las acciones de revisiones previas, la retroalimentación de las partes interesadas, los resultados de auditorías, la gestión de riesgos y oportunidades, el desempeño de proveedores externos y el logro de los objetivos institucionales, entre otras descritas en el numeral 9,3 de la norma ISO 9001:2015, obteniendo los resultados que se presentan a continuación:

1. Seguimiento a las Decisiones/Acciones de la RxD 2024

De las Decisiones/Acciones definidas en la Revisión por Dirección (RxD) anterior, hay 3 a nivel general (institucional), que no se ejecutaron, las cuales se reportarán al iniciar el punto 10. Decisiones/Acciones de la RxD 2025 con cambios aprovechando el diagnóstico inicial para los proyectos de mejoramiento que se adelantarán desde el Área de Calidad Institucional, adicional a esto se reportan los siguientes avances o cierre de acciones:

Estado de Acciones y Decisiones de la RxD 2024

Proceso	Decisiones/Acciones de la RxD 2024	Estado
1. Dir. Estratégico	Trasladó a su Plan de Mejoramiento las acciones (2), y desde allí se le está haciendo seguimiento al avance.	Cerrada
2. Docencia	1. Poner como meta para las Pruebas Saber Pro, la media o meta nacional. 2. Prever "incentivos" para los estudiantes en la presentación de las pruebas Saber Pro. 3. Evaluar si se retoma la información del Observatorio Laboral en el indicador de empleabilidad para lograr información más objetiva.	Cerradas
3. Investigación	Se revisó el riesgo y el indicador sugeridos y se hizo seguimiento a la biblioteca sobre la socialización para el uso de la herramienta para referenciación bibliográfica.	Cerradas
4. Proyección Social	1. Durante la vigencia 2025-2 se llevará a cabo la actualización de los procedimientos correspondientes a las diferentes áreas, con el fin de garantizar su alineación con las necesidades actuales. 2. Se revisará la propuesta de implementación de matrices de comunicación e información en cada proceso, con el fin de determinar su viabilidad para el	1 y 2 en Proceso 3 Cerrada

	área y su potencial para centralizar y estandarizar la información dirigida a los usuarios sobre fechas, actividades y trámites delegables. 3. Se reconoce que la oportuna atención de las solicitudes es clave para mantener la confianza y cercanía con la comunidad.	
5. G. Financiera	Se avanza en el proceso de implementación del ERP, según el plan establecido para ello.	En proceso
6. G. Bien. Humano	La actualización de la Caracterización del proceso se aplazó porque la información trabajada como insumo para el ERP, es más detallada de lo que se requiere.	En proceso
7. G. Infraestructura	La actualización de la Caracterización del proceso se aplazó para ejecutarse en el marco del diagnóstico de los proyectos de mejoramiento	En proceso
8. Eval y Mejora	Trasladó a su Plan de Mejoramiento las acciones, y desde allí se le está haciendo seguimiento al avance.	En proceso

Fuente: Construcción propia, Área de Calidad Institucional – Oficina Asesora de Planeación

lo soñamos
lo vivimos

2. Análisis del Contexto y de la Gestión del cambio organizacional

El contexto externo se analiza y gestiona para todos los procesos institucionales, principalmente desde las actividades de Calidad académica, en el marco de los procesos de renovación de registros calificados y de acreditaciones de calidad, lo cual queda reflejado en los respectivos informes de autoevaluación de programas académicos e Institucional.

En cuanto a la **ENMIENDA DEL CAMBIO CLIMÁTICO** se verificó el cumplimiento mediante:

- El Plan de Gestión Ambiental que cuenta con programas para reducir el consumo de agua y energía (con Objetivos, Metas, Impactos a mitigar, Alcance, Acciones e Indicadores).
- La Matriz de Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos tiene identificados los Factores de Riesgo Vendaval, Inundación y Descargas atmosféricas, con sus respectivos controles.
- Acciones desde lo académico y desde lo administrativo, en pro del medio ambiente según reportes de la profesional de SST y Ambiental, y de la profesora que lidera las acciones ambientales que se realizan con los estudiantes de algunas asignaturas.

En relación con la **Política del SIGO** se verificó que continúa siendo vigente y cuando se avance más en el proceso de articulación de los sistemas de gestión (SG), de deberá volver a revisar para ser actualizada de tal forma que se genere una sola redacción que los integre.

Por otro lado, las **OPORTUNIDADES** que gestionaron los procesos durante la vigencia 2025, asegurando que los cambios no afectaran la conformidad del sistema de gestión, fueron reportadas en las actas del SIGO+ a mediados del año y a continuación se reportan las principales, varias de las cuales se vienen trabajando desde vigencias anteriores:

P1. Dir. Estratégico: La implementación de un nuevo ERP administrativo, financiero que incorpora el módulo de proyectos, permitirá fortalecer el seguimiento a la planeación, facilitar el control de avances, optimizar la toma de decisiones y garantizar una gestión más eficiente y alineada con los objetivos estratégicos.

P2. Docencia: Relatan como principales oportunidades la participación en asociaciones desde cada unidad académica, pero se recomienda leer el acta completamente en esta parte para tener presentes la cantidad de acciones que adelantan las Unidades académicas para aprovechar oportunidades.

P3. Investigación: Firma de convenio con la empresa QiQ para el desarrollo de proyectos de investigación conjuntos. En el marco de la COP16, se adelantan actividades para participar con seminarios. Además, se activó el semillero ECO Raíces, orientado al estudio de la biodiversidad. Participación en tres convocatorias de Minciencias, actuando como ejecutores en un proyecto y como aliados en dos.

P4. Proyección Social:

- *Subsistema de formación para el trabajo y reconocimiento de aprendizajes previos:* En marzo se radicaron los documentos habilitantes del programa Técnico intermedio de premedia en comunicación gráfica. Actualmente se encuentra en espera de observaciones o aprobación por parte de la entidad correspondiente.
- *Programas "Enseñanza y protección de Lenguas" y "Expertos Internacionales" del ICETEX*: Durante 2025-1 se recibieron 3 profesores de Morgan State University que apoyaron procesos académicos y de internacionalización. Para 2025-2 se gestiona la postulación de 6 movilidades salientes y 3 entrantes.
- *Programa "Asistente de Idiomas" de Fulbright*: La institución fue seleccionada en la convocatoria y se firmó el convenio específico correspondiente. Ya se eligió el becario de Estados Unidos y se espera su llegada en agosto.
- *Política de internacionalización del Ministerio de Educación Nacional*: Se revisaron y actualizaron las estrategias institucionales de internacionalización. La política actualizada fue revisada por calidad institucional y aprobada por el consejo académico.
- *Alianza Gobernación del Valle – Gobierno de Suiza (CEFTEL)*: Se avanza en la alianza para fortalecer la formación dual mediante articulación con el gobierno suizo. Hasta

el momento se ha realizado una reunión con Swiss Contact como entidad enlace.

- *Alianza SENATIC CIDESCO*: El programa de formación continua contó con 422 inscritos, de los cuales 44 culminaron el proceso completo. Los demás participantes finalizaron solo algunos módulos sin completar el ciclo de certificación.
- *Alianza LET CIDESCO y Gobierno Mexicano*: Se elaboró y envió una propuesta de educación continua para movilidad estudiantil al aliado en México. Actualmente se está a la espera de respuesta y se realiza seguimiento al proceso.

P5. Gest. Financiera: Implementación de la *Política de Gratuidad* del MEN, asegurando la incorporación de los cambios establecidos en el Manual Operativo para garantizar el cumplimiento normativo y la correcta aplicación de los beneficios a la población estudiantil. La *implementación del ERP financiero*, lo que representa un avance significativo en la transformación digital de la Institución, permitiendo integrar y automatizar los procesos financieros, mejorar la trazabilidad de la información, fortalecer el control interno y facilitar la toma de decisiones basada en datos confiables.

P6. Gest. Bien. Humano: Presenta como oportunidades 7 acciones importantes (alto impacto en el bienestar de la comunidad académica, que están adelantando las 3 dependencias que conforman el proceso pero sólo una de ellas es en realidad una acción para aprovechar oportunidades externas, la cual es la ***Participación en redes interinstitucionales de Bienestar Universitario:*** Se fortaleció la participación en redes como ASCUN, RedCIESD y RedCUPS, promoviendo alianzas y actividades en inclusión, salud mental y equidad de género. También se impulsó la formación del equipo en discapacidad, participación en eventos nacionales y actualización de políticas institucionales.

Las otras 6 acciones son:

- **Estrategia "Embajadores ORH":** Se conformó un grupo de funcionarios de distintas unidades que apoyan las iniciativas de la Oficina de Recursos Humanos. Su labor fortalece la difusión y ejecución de acciones orientadas al bienestar institucional.
- **Creación de la Base de Seguimiento de Vinculación Docente:** Se implementó una base de datos sistematizada para controlar el proceso de vinculación docente. Permite hacer seguimiento a documentos, exámenes médicos, afiliaciones y expedientes, agilizando los trámites y garantizando el cumplimiento de los procedimientos.
- **Automatización del Reporte de Carga Académica:** Se desarrolló una base en línea parametrizada para reportar y monitorear mensualmente la carga académica docente. La herramienta asegura la actualización constante de los datos y se ajusta semestralmente según las necesidades institucionales.
- **Implementación del Nuevo ERP Institucional:** Las mejoras en los procesos administrativos se articulan con la futura implementación del nuevo ERP institucional. Este sistema permitirá centralizar y automatizar procesos, optimizando la gestión y la integración de la información.

- **Estrategia "Conectando Bienestar":** Se diseñó una estrategia con líderes estudiantiles de bienestar por facultad para fortalecer la comunicación con los estudiantes. A través de 342 voceros se promueve la participación y difusión de las actividades de Bienestar Universitario.
- **Acompañamiento de Experiencias Profesorales Innovadoras:** Se continúa apoyando a los docentes en la sistematización y socialización de experiencias innovadoras de aprendizaje mediante el programa PEPDP. Este proceso impulsa la transformación pedagógica y la publicación académica, contando actualmente con la tercera edición del libro de experiencias.

P7. Gest. Infraestructura: Se continúa gestionando el **fortalecimiento y desarrollo de la infraestructura del nuevo campus universitario**, mediante la exploración y articulación de diferentes fuentes de financiación en tres líneas principales.

- Participación en convocatorias de Proyectos de Fomento a la Calidad del Ministerio de Educación Nacional (MEN), orientadas al fortalecimiento de la infraestructura académica, dotación de ambientes de aprendizaje y modernización institucional.
- Gestión eficiente de los recursos propios institucionales, mediante la planeación y programación de inversiones alineadas con el Plan de Desarrollo Institucional y el Plan Maestro del campus, lo cual ha permitido avanzar de manera progresiva en el desarrollo de infraestructura y adecuación de espacios académicos.
- Gestión ante el MEN para la identificación de mecanismos de cofinanciación y acompañamiento institucional que contribuyan al fortalecimiento de las capacidades físicas y tecnológicas de la universidad.

En la **Biblioteca** se han gestionado oportunidades de mejora internas tales como

- Actualización del reglamento y se aprueba la Política y lineamientos de publicaciones institucionales.
- Formatos digitales para préstamo de Recursos móviles, Solicitud de capacitaciones y Asistencia a capacitaciones.

P8. Eval. y Mejora: El proceso continúa gestionando las Oportunidades que viene trabajando esta vigencia y adiciona dos relacionadas con el SG de Calidad, tales como la Cultura del autocontrol por la Oficina de Control Interno, Estadísticas en PowerBI por el Área de Gestión de la Información, Avances en la implementación de los Sistemas de Gestión en SST y Ambiental y el Proyecto de Articulación SIGO+ en que la profesional de Calidad Institucional y el Asesor de Calidad académica realizaron sus trabajos de grado de Maestría con enfoque en este tema.

3. Retroalimentación de Usuarios y Partes Interesadas

3.1 Sistema de PQRSFD

Tal como lo evidencia "Informe Consolidado de PQRSFD 2025" disponible en www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2025/12/Informe-Consolidado-PQRSFD-2025.pdf, las principales conclusiones son:

- Desde 2022 se viene presentando tendencia a la reducción de requerimientos por el Sistema de PQRSFD, así como a los tiempos de respuesta que, en esta vigencia fue de 5 días hábiles.
- La satisfacción con las respuestas a los requerimientos tiene un promedio de 3.8, superando la meta del 3,5 y fue obtenida con la retroalimentación del 93.8% de los usuarios.
- El medio de recepción de los requerimientos en los dos últimos años ha migrado del Aplicativo al Correo electrónico.
- Los procesos analizarán este informe en el 1° seguimiento a riesgos de la vigencia 2026, para definir las acciones de mejora a las que haya lugar.

3.2 Encuesta de Satisfacción

Para la vigencia 2025 se contó con apoyo de la oficina de Egresados quien suministró la información del instrumento aplicado a los 1.390 aspirantes a grado, para analizar los resultados que permitieran medir la satisfacción de estos estudiantes (usuarios), que tienen un conocimiento profundo y crítico del funcionamiento de la UNIAJC en diferentes procesos y aspectos a nivel general. Ver "Informe de Satisfacción 2025" disponible en https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2026/03/Informe-Satisfaccion_2025.pdf.

Resultados de Satisfacción 2024 – 2025

Aspecto Evaluado	Frecuencia (Satisfacción)		
	2024	2025	Mejora
Calidad del personal docente	87,76%	89,35%	1,59%
Calidad de la formación académica	83,99%	87,12%	3,13%
Recursos físicos y tecnológicos	76,95%	79,57%	2,62%
Servicios de Bienestar	82,27%	84,96%	2,69%
Apoyo empleabilidad/emprendimiento	73,24%	75,76%	2,52%
Servicios administrativos	78,56%	81,44%	2,88%
Prestigio institucional	85,48%	86,19%	0,71%
Duración de la carrera	86,20%	87,84%	1,64%
PROMEDIO Institucional	**81,81%**	**84,03%**	**2,22%**

Fuente: Construcción propia, Área de Calidad Institucional – Oficina Asesora de Planeación

El análisis comparativo de la satisfacción institucional 2024-2025 evidencia una evolución favorable en la percepción de los estudiantes, consolidando una tendencia de mejora generalizada en la prestación del servicio educativo.

4. Logro Objetivos del SIGO+ y Adecuación de los recursos

De acuerdo con la Res. 337 de 2020 - Actualización SIGO.pdf "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", los 8 procesos del SIGO+ se encuentran articulados con los proyectos de inversión como estrategia de ejecución y cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), planteados en el PED 2020 – 2030, con lo cual se aseguran los recursos para el funcionamiento de los procesos.

El seguimiento a esta estrategia se realiza mediante los siguientes indicadores de Gestión en el SIGO+, así como con el Tablero de Mando que se presentan a continuación:

1. **El logro de los Objetivos de Calidad** (siendo los Objetivos Estratégicos Institucionales), está medido a través de las **Metas en el Tablero de Mando** cuyo valor alcanzado semestralmente en 2025 fue de **93%** a junio y de **109%** a diciembre.
2. **Presupuesto ejecutado** (Promedio ejecutado por los proyectos) medido semestralmente por el Banco de Proyectos a junio estuvo en un promedio de **51.41%** y a diciembre en **87,40%**.
3. **Magnitud de la inversión** (Inversión/Gasto), medido por la Vicerrectoría Administrativa, a Diciembre de 2025 quedó en un **45%** del presupuesto Institucional asignado a los proyectos de inversión con el fin de avanzar en el cumplimiento de los OEI.
4. **Satisfacción Institucional** (promedio anual del porcentaje de satisfacción de los estudiantes con cada dependencia evaluada): para la vigencia 2025 se alcanzó el **84,95%,** que incluye el resultado de satisfacción en los laboratorios de ingeniería (92,31%), determinado mediante la aplicación de un instrumento específico en estos laboratorios, el promedio institucional.
5. **Avance promedio en Planes de Mejoramiento** (de los 8 procesos en los SG implementados): El resultado a Jul.31 de 2025, va en un **79,63%**, de la meta 75%.

Tablero de Mando 2025

NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN / PRESENTACIÓN	FORMULA	TENDENCIA	TIPO DE INDICADOR			RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	2025 RESULTADO DEL INDICADOR A DICIEMBRE			
				EFICACIA	EFIC.	EFECTIV.		FECHA DE CORTE	PROYEC-TADO	EJECU-TADO	LOGRO DEL INDICADOR (% Cumpl. Meta)
Programas nuevos, radicados en SACES.	Anual	# de programas nuevos radicados en SACES	Creciente		X		Proceso 2: Docencia	30/12/2025	4	4	100%
Programas Acreditados	Anual	# de programas acreditados	Creciente			X		30/12/2025	4	4	100%
Número de semilleros de Investigación activos	Anual	# de semilleros de Investigación activos	Creciente		x		**Proceso 3: Investigaciones**	30/12/2025	29	31	107%
Recursos gestionados por Proyección Social	Anual	Valor de recursos gestionados por Proyección Social	Creciente			x	Proceso 4: Proyección Social	30/12/2025	5000	5054	101%
Movilidad de la comunidad universitaria con otras organizaciones.	Semestral	Número de estudiantes en movilidad saliente	Creciente			x		30/12/205	1800	1954	109%
Beneficiarios en las diferentes actividades de Bienestar Institucional.	Semestral	(Número de beneficiarios en las actividades de Bienestar Institucional / Matriculados) x 100	Creciente			x	Proceso 6: Bienestar Humano	30/12/2025	55,00%	65,68%	119%
Tasa de deserción anual	Anual	([EM]_(t-2)-([EM]_t | [EM]_(t-1))-[G_(t-2) | G_(t-1) | G_t])/[EM]_(t-2) *100	Decreciente			x		30/12/2025	9,00%	7,06%	127%
Docentes de planta con título de maestría y doctorado en la UNIAJC	Anual	(Número de docentes de Planta con título de maestría y doctorado en la UNIAJC / Total de docentes OTC y Carrera) x 100	Creciente			x	Proceso 2: Docencia	30/12/2025	65,00%	67,90%	104%
Inversión realizada en medios educativos que respondan a las actividades misionales, de bienestar y administrativas	Anual	Valor de la Inversión realizada en medios educativos que respondan a las actividades misionales, de bienestar y administrativas	Creciente			x	Proceso 7: Gestión de la Infraestructura (Infraestuctura Tecnológica)	30/12/2025	15000	16259	108%
Inversión realizada en espacios intervenidos para desarrollar las actividades misionales, de bienestar y administrativas	Anual	Valor de la Inversión realizada en espacios educativos que respondan a las actividades misionales, de bienestar y administrativas	Creciente			x		30/12/2025	26000	27607	106%
Reestructuración organizacional	Anual	Reestructuración organizacional realizada	Creciente			x	Estratégico	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Acreditación Institucional en Alta Calidad	Anual	Acreditación Institucional en Alta Calidad	Creciente				Proceso 1: Direccionamiento Estratégico Proceso 2: Docencia	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Certificaciones en normas ISO	Anual	Número de certificaciones ISO	Creciente			x	Estratégico Oficina de Planeación	30/12/2025	1	1	100%
Número de estudiantes matriculados en la Institución	Semestral	Número de estudiantes matriculados en la Institución	Creciente			x	Proceso 1: Direccionamiento Estratégico	30/12/2025	13.500	16.827	125%
Cumplimiento de actividades del Plan de Gestión Ambiental	Semestral	número de actividades realizadas/número de actividades planeadas	Creciente			x	Proceso 6: Bienestar Humano	30/12/2025	90%	100%	111%

Fuente: Construcción propia, Área Banco de Proyectos – Oficina Asesora de Planeación

5. Indicadores de Gestión y Salidas No Conformes

El desempeño de los procesos se evalúa institucionalmente a través de indicadores de gestión, los cuales reflejan los resultados del seguimiento y la medición. Durante la vigencia 2025, dichos resultados fueron reportados por los procesos en las actas de "Seguimiento SIGO+ 2025 – corte septiembre", junto con las observaciones correspondientes.

Del análisis consolidado por el Área de Calidad Institucional se concluye que los indicadores se mantienen bajo control, es decir, dentro de las tolerancias establecidas en cada ficha técnica. En los casos en que se presentan desviaciones, los procesos han documentado las causas que originaron dichos resultados y han definido las acciones a implementar,

orientadas a su control y mejora incluyendo el cambio en las metas y tolerancias cuando se prevé que las causas serán permanentes por cuestiones internas o externas, por tanto no se resalta ningún indicador para ser analizado específicamente por la alta dirección en este informe.

La conformidad de los servicios es evaluada por los procesos Misionales mediante el seguimiento a las Salidas No conformes – SNC y de acuerdo con la información en las Actas del SIGO+, todos reportaron haber analizado el archivo de SNC indicando que no era necesario actualizarlo y que no se presentaron SNC.

6. Avance en los Planes de Mejoramiento

Las no conformidades, acciones correctivas y oportunidades de mejora identificadas a través de las diferentes fuentes del SIGO+, tales como auditorías internas y externas, gestión de riesgos, salidas no conformes (SNC), indicadores, satisfacción de usuarios y análisis del contexto, se registran en las actas de seguimiento a riesgos y demás espacios del sistema cuando corresponden a acciones puntuales. Por su parte, aquellas que requieren un despliegue estructurado y sostenido en el tiempo se incorporan en los Planes de Mejoramiento de los procesos.

lo soñamos
lo vivimos

En el primer caso, las evidencias se documentan en las actas correspondientes de cada proceso. En el segundo, los procesos realizan el seguimiento al avance de sus Planes de Mejoramiento, el cual es posteriormente validado por los auditores internos y/o la Profesional de Calidad Institucional, mediante registros consolidados en las actas de seguimiento. Con base en el corte realizado en la vigencia 2025, se evidencia un avance promedio del 79,63%, superando la meta institucional del 75%.

El comportamiento por proceso es el siguiente: P1. Dirección Estratégica (74%), P2. Docencia (100%, aunque se adiciona una nueva acción, por ende, no tiene avance), P3. Investigación (100%, sin plan de mejoramiento abierto), P4. Proyección Social (73%), P5. Gestión Financiera (92%), P6. Gestión de Bienestar Humano (53%), P7. Gestión de Infraestructura (74%) y P8. Evaluación y Mejora (71%).

7. Resultado de Auditorías Internas y Externas

7.1 Auditoría Externa 2025

En la auditoría externa de seguimiento realizada por ICONTEC no se identificaron no conformidades mayores ni menores, por lo cual se recomendó la continuidad del certificado hasta su próxima renovación en 2026. No obstante, se formularon oportunidades de mejora, las cuales fueron analizadas por los procesos, quienes registraron en las actas del SIGO+ de la vigencia 2025 su respectiva implementación o la justificación para su no adopción.

7.2 Auditoría Interna 2025

En cuanto a las Auditorías internas realizadas desde el 29 de Septiembre hasta el 7 de Octubre de 2025, y cuyo informe se encuentra publicado en https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2025/12/AI.-2025-Informe-SGC.pdf, no se detectaron No Conformidades Mayores ni menores, pero si sesenta (60) fortalezas y treinta y nueve (39) Oportunidades de mejora que serán analizadas por los procesos en el 1° seguimiento a riesgos de la vigencia 2026, para definir las acciones de mejora a las que haya lugar.

Entre sus principales conclusiones se tiene que:

- Se determinó la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Se determinó la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Se determinó la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Se contribuyó a la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y evidenciar el aporte del Sistema al logro de los objetivos corporativos.
- Se garantiza que el SG se mantiene adecuadamente y es eficaz para cumplir la política y objetivos de gestión de la Calidad de la organización
- Se determinó la conformidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, y los requisitos legales definidos para el SIGO+ y el Sector Educativo.

8. Desempeño de proveedores externos

La Oficina Asesora Jurídica reportó que no se presentaron incumplimientos contractuales ni procesos sancionatorios asociados a proveedores externos durante la vigencia 2025,

evidenciando un adecuado desempeño de los proveedores en todos los contratos por cada tipo de contratación:
472- Contratación Directa
40 - Contratación Mínima Cuantía
20 - Contratación Selección Abreviada
4 - Contratación Licitación Pública
1 - Contratación Concurso de Méritos
16 - Otras modalidades de contratación (procesos adelantados a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano)

9. Riesgos y Oportunidades

La eficacia de las acciones implementadas para la gestión de riesgos se evidencia en la disminución del nivel de todos los riesgos identificados, pasando de su estado inherente a residual, como resultado de la aplicación de los controles definidos.

En relación con la materialización de los 36 riesgos identificados (28 de gestión y 8 de corrupción), durante la vigencia 2025 todos los procesos reportaron, en los mapas de riesgos de sus respectivos archivos, las evidencias y soportes documentales que dan cuenta de la ejecución y efectividad de los controles. Como resultado de este seguimiento, se evidenció la materialización de tres (3) riesgos:

P4. Proyección social – *Riesgo 4. (R. Residual Bajo) Posibilidad de no reporte o reporte inoportuno de actividades de Proyección Social por parte de Unidades Académico-administrativas, necesarias para la presentación de informes institucionales*: **Egresados:** Solicitud de información de manera tardía por la coordinación de egresados por desconocimiento de los formatos establecidos. La responsable de egresados es una vinculación nueva y la inducción no llegó a los niveles de especificidad requerido.
Educación Continua: No puede consolidar información de actividades eventuales porque no hay un sistema institucional de reporte.
ORI: No se puede consolidar la base de datos de empresas porque no hay un sistema ni lineamientos institucional de registro.

P7. Gestión de Infraestructura

- *Riesgo 2. (R. Residual Moderado) Posibilidad de hurto de bienes muebles y actos mal intencionados sobre la Infraestructura de la UNIAJC.* En Abril se presentó reclamación a la Póliza TRDM° 420-83-994000000207 por el hurto calificado de un portátil Macbook Air y nuevamente en Octubre se presentó una reclamación a la

misma Póliza por equipo eléctrico y electrónico correspondiente al daño en una de las pantallas interactivas. La aseguradora realizó el pago de las indemnizaciones y las evidencias reposan en la carpeta de Reporte de Siniestros, custodiada en la Oficina de Compras e Inventarios. No se le solicita al proceso llevar la materialización del riesgo al Plan de Mejoramiento para definir correcciones y acciones correctivas, porque ya se tienen activados todos los controles posibles y por ello el control correctivo de las pólizas se mantiene. Tampoco es necesario hacer una revisión y actualización del mapa de riesgo en cuanto a Causas, Controles y Nivel de riesgo pues esto se hizo en la última oportunidad que se materializó en 2024.

- *Riesgo 3. (R. Residual Alto) Posibilidad de vulnerabilidad de los Sistemas de información.* En abril se detectó un intento de ataque de phishing en el entorno de los estudiantes. Este tipo de riesgo, que busca engañar a los usuarios para robar credenciales, logró afectar algunas cuentas, pero se tomaron medidas inmediatas para contener la situación y proteger la información. Como parte de la solución, se bloquearon más de 80 cuentas que presentaban indicios de compromiso. Además, para mantener un mayor control, se crearon grupos especiales que permiten al sistema de endpoint monitorear y gestionar de manera más eficiente los accesos de estos usuarios. Otra acción importante fue deshabilitar el acceso por SMTP en las cuentas afectadas. Esto evita que, en caso de un nuevo intento de phishing, se puedan enviar correos maliciosos desde esas cuentas. Las evidencias reposan en el área de DTIC.

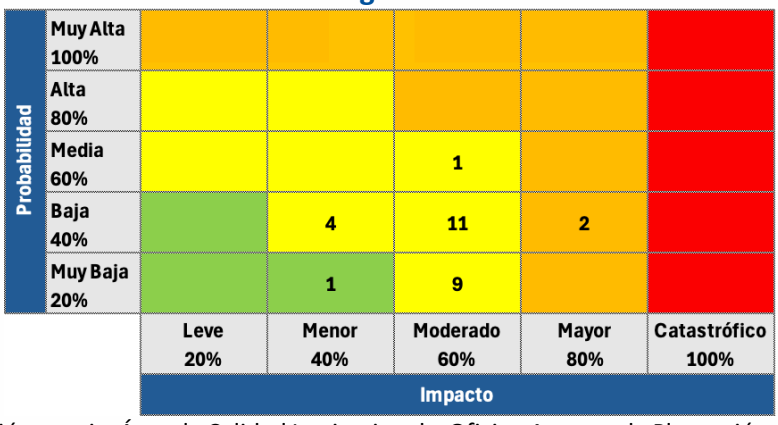
Adicionalmente se presentan las siguientes tablas que proveen un panorama general del mapa de riesgos institucional a 2025.

Cantidad de Riesgos y Controles

Proceso	Riesgos de Gestión	Controles				Controles R. Corrupción
		Preventivo	Detectivo	Correctivo	Total	
Direccionamiento Estratégico	6	5	6	1	12	7
Evaluación y Mejoramiento	2	3	3	0	6	3
Docencia	3	5	2	2	9	3
Investigación	4	7	1	0	8	4
Proyección Social	6	7	3	5	15	4
Gestión Financiera	2	1	2	1	4	4
Bienestar Humano	2	2	2	0	4	1
Infraestructura	3	6	0	0	6	7
Total	**28**	**36**	**19**	**9**	**64**	**33**

Fuente: Construcción propia, Área de Calidad Institucional – Oficina Asesora de Planeación

Matriz de Calor - Riesgos de Gestión Residuales



Fuente: Construcción propia, Área de Calidad Institucional – Oficina Asesora de Planeación
NOTA: Todos los riesgos de corrupción tienen nivel de riesgo Residual MODERADO a excepción del Proceso 5. G. Financiera que es Alto. Ningún riesgo queda en nivel Extremo.

10. Decisiones/Acciones de la RxD 2025

Se retoman con cambios 3 acciones pendientes de la RxD 2024 a nivel institucional (todos los procesos):

- Revisión y actualización de las Caracterizaciones por cambios internos (y externos.
- Identificar las "Actividades delegables", para que sean resueltas desde el Contact center (o autogestionado por los usuarios), mejorando así los niveles de servicio.
- Necesidades de comunicación e información en cada proceso, para integrar a las Matrices institucionales que se administran desde la oficina de comunicaciones, en procura de mantener informados a los usuarios en sus fechas, actividades, trámites delegables, etc.

Estas acciones se condensarán en el diagnóstico inicial, previo a la priorización de proyectos de mejoramiento que se adelantará desde el Área de Calidad Institucional. En cuanto al segundo punto se solicitará el último reporte que tenga mercadeo sobre los niveles de servicio en las llamadas telefónicas que no se contestan y se distribuirá por procesos para analizar y definir la información que se debe comunicar a los usuarios.

Como Decisiones y Acciones de la presente Revisión por Dirección, además de continuar gestionando las oportunidades identificadas y las acciones definidas durante la revisión que la vigencia 2024 que se reportaron “en proceso” se define que la institución deberá avanzar en la implementación y mejoramiento en el cumplimiento de los criterios de Calidad académica que moviliza acciones desde todos los procesos, mientras se asegura del

cumplimiento paralelo y articulado de:

- Los componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), mediante la implementación de su Plan anual de ejecución y monitoreo para la vigencia 2026.
- Los requisitos de las normas técnicas implementadas para los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Diana Carolina Rodríguez Ordóñez	***Hugo Alberto González López***
Profesional de Calidad Institucional	Rector
Oficina Asesora de Planeación	*UNIAJC*

lo soñamos
lo vivimos