

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ CAMACHO



INFORME DE GESTIÓN PARA REVISIÓN POR DIRECCIÓN 2014

PREPARADO POR:

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ: *Jefe Oficina Gestión Calidad*

LILIANA MOLINA HERNÁNDEZ: *Técnico Administrativo de Calidad*

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
OBJETIVO.....	3
ALCANCE DEL INFORME	3
ANÁLISIS Y RESULTADOS	4
1. RESULTADOS DEL MACROPROYECTO COMO APORTE AL PED 2012-2019	4
2. AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ANUAL POR PARTE DEL SIGO	6
2.1. SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN.....	6
1.1 INDICADORES DE GESTIÓN	10
3.	11
1.2 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	14
1.3 SERVICIOS NO CONFORMES	14
1.4 AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD.....	15
1.5 SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO.....	17
4. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	18
1.6 SISTEMA DE PQRS.....	18
1.7 ENCUESTA INSTITUCIONAL DE SATISFACCIÓN	19

Anexo 1. Informe de PQRS I-2014 y II-2014.

Anexo 2. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción I-2014 y II-2014.

Anexo 3. Informe de SNC I-2014

Anexo 4. Informe Auditoria Interna 2014

RESENTACIÓN

La Institución Universitaria Antonio José Camacho es consciente que la Revisión por la Dirección, como requisito de las normas NTC GP1000 – ISO 9001:2008, es una actividad que asegura la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión institucional; por tanto esta revisión consiste en el análisis de los resultados de gestión de los procesos de la UNIAJC, reportados a la Oficina de Calidad Institucional en el marco del SIGO, para la toma de decisiones encaminadas a la mejora continua de la institución. En el presente documento se consigna un resumen de la información más relevante suministrada, así como las Observaciones y Decisiones tomadas por la Alta Dirección durante la presentación de resultados el viernes 13 de febrero de 2015.

OBJETIVO

- Definir oportunidades de mejora como resultado del análisis de los resultados de gestión de los procesos.
- Validar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión institucional.

ALCANCE DEL INFORME

El presente informe de Revisión por la Dirección al Sistema Integrado de Gestión Organizacional – SIGO, con corte a Diciembre de 2014 contiene los siguientes aspectos:

1. Seguimiento al Plan de Acción
2. Indicadores de Gestión
3. Administración de Riesgos
4. Resumen del Desempeño
5. Recomendaciones y Acciones

Adicionalmente el proceso de Calidad Institucional presenta los siguientes aspectos:

6. Seguimiento al Plan de Mejoramiento
7. Retroalimentación de Usuarios y Partes Interesadas
 - Sistema de PQRS
 - Encuesta Institucional de Satisfacción
8. Informe de SNC
9. Informe de Auditorías Internas (AI)

ANÁLISIS Y RESULTADOS

1. RESULTADOS DEL MACROPROYECTO COMO APOORTE AL PED 2012-2019

El Sistema Integrado de Gestión Organizacional – SIGO, que se coordina desde la Oficina de Calidad Institucional adscrita a la Dirección de Planeación, y que para la vigencia 2014 contó con una ejecución presupuestal de \$ 138.684.822, contribuye principalmente al Área de desempeño “Estructura Organizacional y de Gestión”, pero en la búsqueda de agilizar la gestión de la información para la toma de decisiones, desde finales de 2013 la UNIAJC adquirió el Software ISOLUCIÓN, con lo cual el SIGO también hace un aporte institucional en el área de “Infraestructura, Equipamiento y Medios Educativos” (Ver Seguimiento al Plan de Acción Institucional PA_2014_UNIAJC, publicado en la Página Web).

La participación y resultados del SIGO en los Objetivos Estratégicos (1, 3, 2 y 5) y Objetivos Específicos (1, 2, 3, 6 y 10), del área de desempeño “Estructura Organizacional y de Gestión”, durante el año 2014 estuvo relacionada con las siguientes actividades:

- **Obj. Estratégico OG1 → Obj. Específicos OG1 y OG2** - *Gestionar la ejecución de una asesoría en gestión por procesos, aplicada a la UNIAJC, para actualizar el Mapa de procesos:* En Octubre se realizó la asesoría a manera de taller, en Gestión por Procesos con base en el modelo BPM (Business Process Management), para Líderes y Gestores de Proceso, y demás Jefes de dependencias académicas y administrativas, lográndose un consenso y entendimiento sobre el nuevo Mapa de Procesos que iniciará su implementación en 2015.
- **Obj. Estratégico OG3 → Obj. Específico OG3** - *Actualizar la documentación de los procesos:* Durante el año se actualizó la documentación de los procesos de acuerdo a las necesidades y, a raíz de la capacitación en Gestión por procesos, se cuenta con nuevo Mapa de Procesos de implementación en 2015. A partir del mes de octubre se hace el lanzamiento de la nueva imagen del SIGO, por correo electrónico y en la página Web, y en noviembre el lanzamiento del primer “*Boletín SIGO Informando*”, del que se hizo otra emisión en el mes de diciembre.
- **Obj. Estratégico OG2 → Obj. Específico OG6** - *Planificar y ejecutar acciones tendientes a socializar y sensibilizar los elementos del Manual de Ética y Buen Gobierno - MEBG, que logren una cobertura total de los*

Usuarios y Partes Interesadas de la institución: En I-2014 se divulgó a estudiantes y en reuniones a docentes, las actividades y resultados de la oficina de Calidad Institucional, incluyéndose información del MEBG. En II-2014, las actividades de sensibilización del MEBG se hicieron por medio del Boletín SIGO Informando y las jornadas de inducción y reinducción que se adelantan con Desarrollo Humano.

- **Obj. Estratégico OG5 → Obj. Específico OG10** - *Elaborar informes de PQRS, Encuestas de Satisfacción y SNC, analizarlos, proponer Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora - ACPM, discutirlos con quienes compete para su aprobación y ejecución, hacerle seguimiento a su efectividad y reportar resultados:* Se elaboraron y publicaron Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, de Servicios No Conformes - SNC y de la Encuesta de Satisfacción para ambos semestres. Se hizo acompañamiento a varios procesos, generando ACPM de las cuales se ha registrado el seguimiento en el Plan de Mejoramiento (de todos estos informes se presentarán resultados detallados más adelante).

La intervención y resultados del SIGO en el **Obj. Estratégico 3 y el Obj. Específico 5 del área de desempeño “Infraestructura, Equipamiento y Medios Educativos”**, durante el año 2014, estuvo relacionada con *Administrar el SIGO por medio del Software ISOLUCIÓN*, lo cual se logró sólo en una parte consistente en que se realizó la capacitación en los módulos adquiridos, se alcanzó un 70% en la parametrización del software y durante el segundo semestre del año se realizó invitación e inscripción a líderes y gestores de proceso para asistir a las charlas virtuales que ofrece ISOLUCION como complemento a las capacitaciones presenciales realizadas, sin embargo, no todos los invitados contaban con la disponibilidad y acceso a la plataforma virtual y no se logró migrar la información de los procesos y procedimientos debido a que la alta dirección definió que primero se requería la aprobación del nuevo mapa de procesos y el desarrollo de los cambios que ello genere, lo que implicó suspender el cargue de información hasta 2015, a medida que se contara con la información resultante de la revisión procedimental, de acuerdo al avance en la Gestión por Procesos.

El principal indicador de los resultados del SIGO, es “No conformidades Mayores y Menores detectadas en auditoría externa de ICONTEC”. Para la vigencia 2014, se recibió auditoría en febrero resultando **8 No Conformidades de tipo Menor (NCm)**, debido principalmente a que el sistema, apenas madurando pues fue certificado en 2011, requería de seguimiento anual pero por desfases del ente certificador (en 2012 se recibieron 2 auditorías de seguimiento, adelantando en septiembre de 2012 la del año 2013), transcurrieron 1,5 años antes de la Auditoría de Renovación en 2014, que además es mucho más exhaustiva. (Todos los sitios y procesos del alcance del Sistema Certificado, según el Mapa de Procesos).

El informe de Auditoría Externa evidenció tendencias por repetición en los numerales: 8.2.2 Auditorías internas, 8.5.2 Acciones correctivas, 5.6 Revisión por

la dirección y 6.2 Competencias, en lo cual se retroalimentó a la organización para tomar medidas correctivas de fondo para evitar que estos aspectos se presenten en la próxima auditoría de 2015.

Para atender las NC menores, se implementó el Plan de Acción aprobado por ICONTEC, cumpliendo oportunamente con las acciones que fueron cerradas en Marzo de 2015, durante la auditoría de Seguimiento.

Como resultado final de este macro proyecto, superando las dificultades y aprovechando las fortalezas institucionales, la UNIAJC recibió en 2014 la renovación por 3 años de sus certificados NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008.

2. AUTOEVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ANUAL POR PARTE DEL SIGO

La UNIAJC autoevalúa su gestión anual, por medio del seguimiento que desde el SIGO se hace al Plan de Acción, Indicadores de Gestión, Gestión del Riesgo, Gestión de los Servicios No Conformes, Auditorías Internas de Calidad y Oportunidades de Mejora en el Plan de Mejoramiento Institucional, que en la vigencia 2014 arrojaron los siguientes resultados:

2.1. Seguimiento al Plan de Acción

Durante el 2014 la UNIAJC basó sus planes de acción por dependencia, en el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de Desarrollo – PED 2012 – 2019 en función del logro de los Macro proyectos Institucionales y a través de diferentes acciones cuyos resultados se consolidaron en el Seguimiento al Plan de Acción Institucional, PA_2014_UNIAJC, publicado en la Página Web (la meta es alcanzar el 100% de cada Macro proyecto en 2019, por lo tanto los valores aquí presentados son el avance acumulado desde 2012 hasta 2014).

PROYECTOS	1 Dir	2. Com	3. Cal	4. Doc	5. Inv	6. PS	7. BU	8OARA	9. RecE	10. GH	11. GF	12.Jur	13.DITIC	14. Ifis	15.Eval	CUMP. ACUM	CUMP. AÑO	
1. Fortalecimiento de los programas académicos de formación.				55,00%												55%	100	
2. Desarrollo de la proyección social.						21,39%										21,39%	106,21	
3. Fortalecimiento de la investigación e innovación.					21,83%											21,83%	76,42	
4. Cualificación del bienestar universitario.							24,00%									24%	96,97	
5. Desarrollo de la educación virtual.				28,00%												28%	98	
6. Fortalecimiento del bilingüismo.						37,50%										37,50%	100	
7. Fortalecimiento del emprendimiento.				25,00%												25,00%	87,5	
8. Programas de formación y desarrollo profesoral.				44,80%												44,80%	120,62	
9. Desarrollo y mantenimiento de la infraestructura física.									36,00%				30,00%	33,00%		33%	88,91	
10. Desarrollo de la plataforma tecnológica.													30,00%			30%	85,71	
11. Fortalecimiento del fondo patrimonial pro sede																-		
12. Organización y políticas de relaciones externas.	36,00%															36,00%	96	
13. Fortalecimiento y gestión del talento humano.										24,80%						24,80%	86,8	
14. Organización y gestión de mercadeo y el posicionamiento institucional						25,40%										25,40%	87,85	
15. Desarrollo de la estructura y el sistema de información financiera.	99,00%										33,50%					66,25%	98,53	
16. Sistema Integral de Gestión de Calidad.			40,17%													40,17%	96,13	
																Promedio Institucional	32,03%	95,04%

Algunos procesos no son visibles en los porcentajes de cumplimiento (8. Admisiones, Registro y Control Académico, 12. Jurídico y 15. Evaluación, Seguimiento y Control Institucional), pero apoyan de manera transversal a los demás procesos para el logro de los objetivos. Igualmente debe considerarse que el Macro proyecto 11. Fortalecimiento del fondo patrimonial pro-sede” no se incluye por su carácter netamente económico.

Los principales logros y acciones por proceso se describen a continuación:

1) *Direccionamiento Estratégico:*

- A través de la oficina de cooperación institucional se han realizado labores de planeación de acceso a oferta de proyectos de fuente internacional.
- Se fortaleció la relación universidad – empresa para formación a la medida, se firmaron varios contratos que generaron recursos adicionales a la UNIAJC.
- Se propició la Institucionalización de la internacionalización en UNIAJC, así:
 - Estructura organizacional para las relaciones interinstitucionales.
 - Políticas de relaciones nacionales e internacionales.
 - Comité de relaciones nacionales e internacionales
- Se propusieron los Procedimientos documentados para las relaciones interinstitucionales
- Se realizó un encuentro de socialización del Plan base de Internacionalización.

2) *Comunicación Institucional:*

Sus acciones transversales apoyan la gestión de los diferentes procesos de la UNIAJC.

3) *Calidad Institucional:*

- En I-2014 se divulgó a estudiantes y en reuniones a docentes, las actividades y resultados de la oficina de Calidad Institucional, incluyéndose información del Manual de Ética y Buen Gobierno.
- En II-2014, las actividades de sensibilización del Manual de Ética y Buen Gobierno, se hicieron por medio del Boletín SIGO Informando y las jornadas de inducción y re inducción que se adelantan con Desarrollo Humano.
- Se cuenta con nuevo mapa de procesos actualizado en ISOLUCION, pero que aun no funciona en la práctica.

4) *Docencia:*

- Se logró la Renovación de 5 programas, la ampliación del lugar de ofrecimiento o Centro de tutoría de 3 programas
- Se aprobó una oferta de 3 programas en MEaD.
- Se elaboraron Documentos Base para reg. Calificados de 11 Programas radicados en el SACES.
- Se inició una nueva revisión del Estatuto profesoral actualizado en 2013 para aplicar la nueva legislación (Acreditación de Calidad y Registros Calificados).
- Se implementó, a partir de programas de formación, el Modelo Pedagógico.

En cuanto a Educación Virtual

- 3 cohortes de Diplomado
- Curso Moodle - Proyecto REDA (MEN) - Plataforma UNIAJC Virtual - Atención a usuarios.
- 2 programas con oferta en modalidad b-learning, con los cursos de 1 – 3° semestre virtualizados
- 1 programa en modalidad e-learning en oferta y con cursos de 1 y 2° semestre virtualizados

5) *Investigación y CDT+i:*

- Financiación de 5 proyectos de investigación, aprobación de comisiones de estudio y auxilios para estudios de doctorado y maestría, financiación de asistencia a eventos y congresos.
- Conformados y en funcionamiento 3 Comités de Investigación de Facultad: FCE, FI, FEDV.
- Siete Grupos actualizaron GroupLac. Tres en categoría D Colciencias (Gicat, Inteligo, Anudamientos). Uno nuevo reconocido Colciencias (GISAP). Tres nuevos avalados: GICES, GIP y Grintic.

6) *Proyección Social:*

- Se estableció la logística y soportes legales necesarios para llevar a la práctica la intervención social por parte de la UNIAJC.
- Se hizo gestión con el Director de Proyección Social para la implementación y funcionamiento del programa de Jóvenes en Acción (Transferencia monetaria condicionada) en la UNIAJC hasta 2018.
- Se creó el Comité de Proyección Social Institucional, con la participación de las Unidades Académicas e Investigación.

- Se asignó la responsabilidad de Proyección social en cada unidad académica.

Centro de Idiomas

- Con el proyecto de capacitación en Lengua Extranjera se formó a 72 Docentes y Funcionarios se certificaron en diferentes niveles de ingles
- Se Matricularon 4270 estudiantes en el Centro de Idiomas

7) Bienestar Universitario:

- Se evaluó el impacto de los programas mediante encuesta y se ampliaron los programas para potenciar la participación de estudiantes, funcionarios, docentes y egresados. Ampliación a ocho (8) convenios con instituciones de salud para obtener mayores beneficios para la población en general. Ampliación a cuatro (4) convenios para espacios deportivos para recreación y deporte competitivo y recreativo. Convenios con el DPS y Empresas productivas del sector.
- Se creó un programa de promoción y divulgación de los programas de Bienestar Universitario que contempla los siguientes mecanismos de comunicación: Feria de Bienestar, Programa radial, Facebook, boletín institucional, campañas de expectativa y carteleras.
- Se diversificaron los programas y talleres y actividades de Bienestar. Se inició el torneo de funcionarios administrativos, nuevo grupo de acondicionamiento físico, Aero rumba para funcionarios, se realizó con el personal la actividad de abrazo terapia, se realizaron las caminatas ecológicas entre funcionarios y estudiantes, Celebración de la Fiesta de los niños, Encuentro de Egresados, Fiesta de fin de año. Primer festival de la canción.

9) Recursos Educativos:

Aunque sus acciones son transversales y apoyan la gestión del proceso de Docencia, en Biblioteca se generaron acciones como:

- Se renovaron 2 Bases de datos (EBSCO y E-Libro) y se adquirieron 2 nuevas (e-Normas de ICONTEC, una de Trabajo Social y otra de Economía).
- Se firmó convenio con la Academia de Dibujo Profesional. se renovó El préstamo inter bibliotecario con la Biblioteca LAA y con la RUAV).
- Se realizó suscripción a 25 revistas de diferentes áreas (nuevas y renovación).
- Se gestionó donación 560 libros con la Biblioteca Departamental (Valle).

10) Gestión Humana:

- Se realiza cronograma de capacitación semestral con capacitaciones de Servicio al cliente, paquete office, Gestión documental, redacción y ortografía, capacitación de supervisión, más las actividades de Desarrollo Organizacional, jornadas de inducción y re inducción.
- Se realizó programa de Desarrollo Organizacional con diferentes actividades para el mejoramiento de actitudes y de procesos.
- Se realizó autodiagnóstico y cadena de valor, documentos solicitados por la Oficina de Calidad Institucional, se adelanta un documento de Plan de Desarrollo de Recursos Humanos.
- Actividades sociales todo el año que cumplen con el Plan de Bienestar Social.

11) Gestión Financiera:

- A partir de mayo de 2014, se inició 100% la operatividad en la plataforma financiera Gestasoft.
- Actualmente la UNIAJC no tiene inversiones en riesgo alto
- Se hizo documento de planeación de inversiones con recursos de la nación, se presentó en consejo directivo y se aprobó su ejecución para el 2015
- Se logró diversificar el portafolio de servicios con la implementación de estrategias en programas de proyección social, renovación y nuevos programas académicos y Recursos CREE.

13) Infraestructura Tecnológica:

- Se implementan los radio-enlaces (Internet y Telefonía IP) necesarios para la puesta en funcionamiento de los espacios físicos entregados por Infraestructura.
- Se adecuaron 4 salas de cómputo, de las cuales una (1) es con PC nuevos (Sur-Diseño).
- Ampliación de Zonas Wi-fi (CEFTEL y Sede Sur)
- Se desarrollaron 6 aplicativos con el equipo de becarios, que también actualizó formatos (en prueba) para el proceso de desarrollo de software.
- Se implementó el Help Desk (gratuito), para soporte técnico y reservas de salas de cómputo.
- Se elaboró un primer borrador sobre la Normatividad de protección de datos.

14) Infraestructura Física:

- Se presentó el esquema básico del Plan Maestro para la Ciudad Universitaria de la UNIAJC, así como la Investigación de necesidades
- Inclusión de los escenarios deportivos y culturales dentro del Plan Maestro proyectado en la Ciudad Universitaria
- Se entregaron las Oficinas de la ORI y se inició el proyecto de Casa Docentes.
- Se intervinieron las Oficinas de Mercadeo y de UNIAJC Virtual.
- Acondicionamiento de Salones en Casa Parque.
- Se cambió el piso del Ágora en la Sede Norte (principal).
- Se instalaron aires acondicionados a las salas de sistemas del bloque principal

2.2. Indicadores de Gestión

En la siguiente tabla que hace parte del Seguimiento al Plan de Acción Institucional PA 2014 UNIAJC publicado en la Página Web, se presentan los Indicadores Institucionales de la gestión adelantada por UNIAJC en 2014. En ella, todas las actividades y sus mediciones se ven reflejadas en algunos procesos pero no en todos, y la razón es porque los procesos de Comunicación, Registro Académico, Recursos Educativos, Jurídica y Evaluación, realizan un trabajo transversal que apoya al cumplimiento general de los Macro proyectos

3.

PROYECTOS	INDICADORES DE GESTIÓN		1 Dir	2. Com	3. Cal	4. Doc	5. Inv	6. PS	7. BU	8. OARA	9. RecE	10. GH	11. GF	12. Jur	13. DITIC	14. Ifis	15. Eval	
	Tipo de Indicador	Descripción																
14. Organización y gestión de mercadeo y el posicionamiento institucional	Eficacia	Ingresos generados por Educación Continua						1391,4										
	Eficacia	Servicios de Consultoría ejecutados						4										
1. Fortalecimiento de los programas académicos de formación.	Eficiencia	Programas Académicos en proceso de Autoevaluación para Acreditación del total de programas aptos para ser acreditados				25%												
	Eficiencia	Cantidad procesos radicados en el SACES (Nuevos, Renovaciones, Modificaciones y Ampliaciones)				11												
5. Desarrollo de la educación virtual.	Eficiencia	Cantidad de actividades de virtualización				9												
9. Desarrollo y mantenimiento de la infraestructura física.	Eficiencia	Cantidad de Planos de propuestas de infraestructura física														7		
	Efectividad	Proyectos de Infraestructura física terminados en la vigencia														7		
10. Desarrollo de la plataforma tecnológica.	Eficiencia	Proyectos de Tecnología Realizados del total de Proyectos de Tecnología Planeados														94%		
3. Fortalecimiento de la investigación e innovación.	Efectividad	Promedio de la productividad anual de Grupos de investigación					1,55											
	Eficiencia	Mide la actividad de la investigación por Unidad Académica					60%											
8. Programas de formación y desarrollo profesoral.	Eficacia	Porcentaje de docentes de planta con título de maestría en la UNIAJC				80%												
7. Fortalecimiento del emprendimiento.	Eficiencia	Actividades de emprendimiento ejecutadas de las Planeadas				86%												
2. Desarrollo de la proyección social.	Efectividad	Proyectos de Cooperación Aprobados						3										
	Efectividad	Estudiantes movilizados internacionalmente						136										
12. Organización y políticas de relaciones externas.	Efectividad	Convenios de cooperación suscritos tanto nacionales como internacionales	7															
6. Fortalecimiento del bilingüismo.	Efectividad	Estudiantes matriculados en el Centro de Idiomas del total de estudiantes de UNIAJC						49%										
	Efectividad	Docentes y Funcionarios matriculados en el Centro de Idiomas del total de Docentes y Funcionarios de UNIAJC						26%										
15. Desarrollo de la estructura y el sistema de información financiera.	Eficacia	Se mide el porcentaje de ejecución y cumplimiento del presupuesto de la Institución.											86.20%					
	Eficacia	Se mide el porcentaje de ejecución y cumplimiento del presupuesto de la Institución.											102%					
16. Sistema Integral de Gestión de Calidad.	Eficacia	No conformidades Mayores y Menores detectadas en auditoría externa de ICONTEC			8													
13. Fortalecimiento y gestión del talento humano.	Eficiencia	Índice de Cumplimiento del Programa de Capacitación de Personal										95%						
	Efectividad	Promedio general de la evaluación de desempeño de cada funcionario										92%						
4. Cualificación del bienestar universitario.	Eficacia	Actividades de Bienestar Universitario Ejecutadas de las Programadas								95%								

Cabe aclarar que una de las implicaciones de la actualización del Mapa de Procesos consiste en la revisión de los indicadores de Gestión y desde 2014 la Oficina Gestión de la Información adscrita a la Dirección de Planeación, empezó a validar la pertinencia de vincular a los nuevos procesos, los indicadores del SUE (Sistema Universitario Estatal), para que se apliquen en la medición y control de la UNIAJC a partir de 2015 cuando se implemente el nuevo Mapa de Procesos.

Adicionalmente se cuenta con un [Tablero de Mando](#) que registra los principales indicadores institucionales a los que se les hace seguimiento desde la Alta Dirección para la toma de decisiones.

De acuerdo con los resultados de la tabla podemos ver los siguientes resultados:

1) *Direccionamiento Estratégico:*

- Universidad de Guayaquil. Universidad de Matanzas. Corporación Técnica de Estudios Especializados de Caribe – CODETEC. Colegio Mayor del Cauca. Club UNESCO para la protección del patrimonio inmaterial de las civilizaciones antiguas. Regionalización (con UNIVALLE).

3) *Calidad Institucional:*

- Las 8 NC fueron menores, pero evidencian que el control externo es importante para el mejoramiento (hizo falta la auditoria externa en el año 2013). Se repitieron NC en 4 numerales.
- Se implementó el Plan de Acción acordado por ICONTEC pero hacen falta acciones de fondo en el mejoramiento de la "Cultura Organizacional".

4) *Docencia:*

- Se adelantó la elaboración e implementación de los planes de mejoramiento de 3 de los 7 programas académicos aptos para ser acreditados
- 80 de los 100 docentes de Planta tienen título de maestría

5) *Investigación y CDT+i:*

- En el 2014 se logró la categorización en D de tres Grupos y el reconocimiento de uno por Colciencias. Se dio el aval institucional a dos Grupos nuevos. Tres Unidades Académicas lograron trabajar en la agenda de investigación.
- Tres Unidades Académicas lograron trabajar en la agenda de investigación.

6) *Proyección Social:*

- Se recaudaron más de \$40.13 millones por concepto de Educación Continuada diseñada por la Dirección de Proyección Social cumpliendo con la meta asignada, más de \$547.7 millones en FI, más de \$636.5 millones en FCE y más de \$167,1 millones en FEDV.}
- Conformar El Banco De Instituciones Oferentes “Fondo Para El Fomento De Formación Para El Trabajo
- MINEDUCACIÓN: Estrategia Nacional de Recursos Educativos Digitales Abiertos (REDA)
- MINEDUCACIÓN: Convocatoria para conformar un banco de elegibles que apoye estrategias de ampliación y fortalecimiento de la regionalización y flexibilidad de la oferta de la educación superior 2014
- Más de 104 estudiantes en 8 cursos de educación continua.
- 32 docentes en formación pos gradual internacional

- Se Matricularon 4270 estudiantes en el Centro de Idiomas, de los 6971 con que contó en promedio al UNIAJC en 2014
- 72 Docentes y Funcionarios (de 277 en promedio del año 2014), se certificaron en diferentes niveles de ingles

7) *Bienestar Universitario:*

- Se logró ejecutar el 95% del desarrollo de actividades planeadas, incrementando notablemente la participación de la comunidad en general a las actividades de Bienestar.

10) *Gestión Humana:*

- Se ejecutaron los cronogramas semestrales de capacitación y en la mitad del año se incluye las actividades de Desarrollo Organizacional.
- En promedio los funcionarios de planta administrativa fueron calificados por sus jefes con un desempeño del 92%.

11) *Gestión Financiera:*

- Se ejecutaron 86,20% del 100% del presupuesto aprobado. es un porcentaje de ejecución importante para el cumplimiento de las metas institucionales
- Se presentó un resultado presupuestal favorable, superándose en 2% la meta de ingresos.

13) *Infraestructura Tecnológica:*

- Se ejecutaron 15 de los 16 proyectos planeados en DTIC.

14) *Infraestructura Física:*

- Se diseñó Estación III. Casa Parque. ORI. Casa Docentes. UNIAJC Virtual. Mercadeo. Bienestar Universitario

Adicionalmente hay que considerar que a mediados de 2014 se acordó con la Alta dirección cambiar la filosofía del SIGC, convirtiéndolo en SIGO, por lo tanto la actualización de los indicadores por cada uno de los procesos se iniciará en 2015. De ahí a que al evaluar los indicadores individuales por proceso, se encuentran algunos que ya no generan valor agregado y que se consideran desactualizados porque no son pertinentes para medir la gestión.

Para lo anterior se está realizando un trabajo con la Oficina de Gestión de la Información en el validando la pertinencia de cada uno de los indicadores que aplican a los procesos de acuerdo a los cambios que se están generando en el mapa de procesos y los indicadores del SUE (Sistema Universitario Estatal), para divulgarlos a quienes compete de tal forma que se apliquen en medición y control de la UNIAJC.

3.1. Administración de Riesgos

Durante el 2014, la Dirección de Control Interno y la Oficina de Gestión de la Información adscrita a la Dirección de Planeación, realizaron seguimiento a la gestión de los riesgos en cada uno de los procesos determinando que, si bien se gestionaron los riesgos identificados (que fueron actualizados en 2013), existen factores internos y externos en la gestión universitaria que implican la actualización de los riesgos por proceso, con su consecuente actualización del mapa de riesgos institucional.

Adicionalmente, estas dependencias hicieron un análisis de referentes normativos y de aplicación en otras Instituciones de Educación Superior (IES), para actualizar la metodología de identificación y gestión del riesgo pero, dada la actualización del Mapa de Procesos y con el aval de la Alta Dirección, determinaron que no se modificarían los riesgos identificados hasta la fecha, sino que la nueva metodología y los cambios en los riesgos se aplicarían en 2015 cuando se cuente con la aprobación e inicie la implementación del nuevo Mapa de Procesos.

1.1 Servicios No Conformes

[Ver Anexo 3. Informe de Servicios No Conformes I-2014 y II-2014](#)

De las ocurrencias de Servicios No Conformes (SNC) reportados a la Oficina de Gestión Calidad por cada uno de los procesos a los que les aplica según la norma NTC GP 1000:2009 (se excluyen de reporte los procesos Dirección Estratégico, Gestión Humana, Gestión Jurídica y Evaluación Seguimiento y Control porque sus actuaciones no afectan directamente a los principales usuarios de UNIAJC – Estudiantes).

Es importante mencionar que hay procesos como Investigaciones, Gestión Financiera e Infraestructura Física que aunque tienen identificados sus posibles SNC, argumentaron que durante la vigencia 2014 no se le presentaron; y que procesos como Proyección Social y Bienestar Universitario vienen sufriendo cambios importantes en su estructura organizativa e infraestructura física desde el año 2013, por lo tanto en la vigencia objeto de este informe aún se están acoplado lo cual les genera un alto reporte de SNC.

En la siguiente tabla se presentan la cantidad de SNC reportados por los diferentes procesos; al igual que la información detallada que se presenta posteriormente, es son extraída del Informe SNC II-2014 que se encuentra publicado en la Página Web institucional.

Los SNC más repetidos en el proceso de **Comunicación Institucional** fueron la emisión de informativos a destiempo por la Oficina de Comunicaciones y fallos en la plataforma que impide realizar inscripciones en la Oficina de Mercadeo, los cuales se gestionaron según lo planificado.

En el proceso de **Calidad Institucional**, la demora en respuesta a PQRS continua siendo el servicio no conforme que se repite, siendo 20 PQRS respondidas en un tiempo promedio de 25 días calendario en el I-2014, las cuales se redujeron a 13 PQRS en el II-2014 aunque estas se respondieron con un promedio de 33 días calendario (se aumentó el tiempo debido a PQRS pendientes durante el periodo vacacional de diciembre 2014 – enero 2015).

Los SNC más reiterativos en el proceso de **Proyección Social**, están relacionados con la infraestructura física y tecnológica, así como con la oferta de los servicios de Bienestar Universitario en las sedes Ceftel y Estación I.

Para el proceso de **Bienestar Universitario**, los SNC que se repiten en los dos periodos del año tienen que ver con la cobertura de los servicios ofrecidos (Sede, Tiempo y cantidad de estudiantes beneficiados).

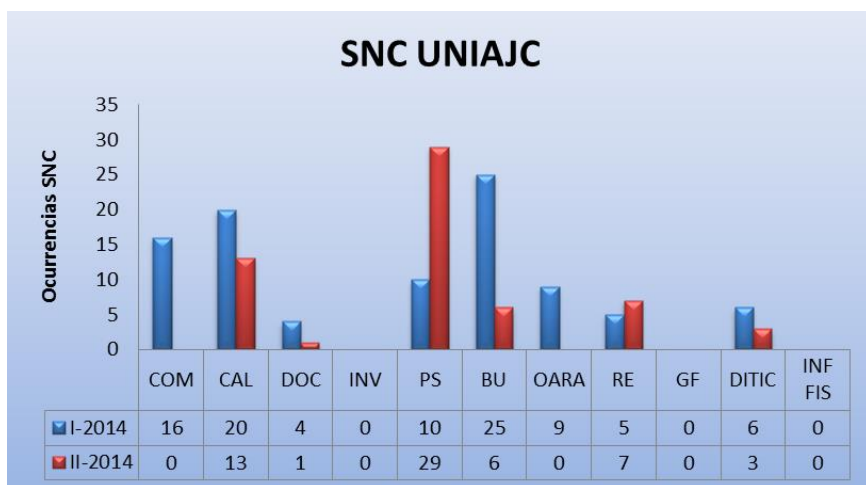
Para todos los SNC en los diferentes procesos se recomienda en 2015:

- Fortalecer las acciones para atender los SNC identificados actualmente e idear nuevas estrategias para evitar su ocurrencia.
- Reforzar conceptos y validar los posibles SNC identificados para los procesos actuales, según el nuevo Mapa de Procesos, sus líderes y gestores, y las condiciones de la UNIAJC.

3.2. Auditorías Internas de Calidad

[Ver Anexo 4. Informe de Auditoria Interna 2014](#)

Las
Auditorías



Internas

correspondientes al año 2014 se realizaron entre noviembre y diciembre, generándose nuevamente, algunos hallazgos en los numerales 8.2.2 Auditorías internas, 6.2 Competencias (a pesar de la gestión posterior a la auditoría externa), sin embargo la mayor repetición de hallazgos en los procesos se dio en los numerales 4.1. Requisitos Generales y 4.2.4 Control de Registros, lo cual evidencia la importancia de la actualización de los procesos que se adelantó con la asesoría en Gestión por procesos pero que se aplicará en 2015.

Se retroalimentó a la organización para que tome acciones especiales al respecto. Estos aspectos se deben tener en cuenta para la próxima auditoría.

La siguiente tabla proveniente del Informe de Auditorías Internas 2014, publicado en la Página Web institucional, revela la cantidad de hallazgos por proceso:

PROCESO	Tipo de Hallazgo AUI-2014	
	NC	Obs.
1. Direccionamiento Estratégico	0	0
2. Comunicación Institucional	13	10
- Comunicaciones	4	12
- Mercadeo		
3. Calidad Institucional	0	0
4. Docencia	5	10
5. Investigación	7	5
6. Proyección Social:		
- CEFTEL	4	6
- Educación Continuada	0	0
7. Gestión del Bienestar Universitario	5	14
8. Gestión Admisiones - Registro y Control	0	0
9. Recursos Educativos		
- Biblioteca	2	6
- Coordinación	2	5
10. Gestión Humana	9	11
11. Gestión Financiera	0	0
12. Jurídica y Contratación	0	0
13. DITIC	0	5
14. Infraestructura Física	6	10
15. Evaluación, Seguimiento y Control Institucional	0	0
TOTAL HALLAZGOS	56	94

Además de registrar los hallazgos en el Plan de Mejoramiento Institucional y hacerle seguimiento a las acciones diseñadas para solucionarlos, se recomienda reportar entre ellas, el trabajo adelantado desde mediados del 2014 en **Desarrollo Organizacional (DO)**, como sensibilización a todos los niveles de la Institución, para apropiar los cambios que se están generando, para el logro de los Objetivos de Calidad que son los mismos Objetivos Estratégicos Institucionales.

Se recomienda realizar actividades de sensibilización a todos los niveles de la Institución, dado a los cambios que se están generando desde mediados del 2014 donde se requiere apropiación de la nueva estructura organizacional y lo que ello implica en correlación al PED como medio, para el logro de los objetivos de calidad que son los mismos objetivos institucionales.

La Institución Universitaria Antonio José Camacho ha estado trabajando en el cumplimiento de los objetivos establecidos en el PED, lo que hace que se generen cambios significativos en todos los niveles, por lo cual se recomienda desde la Alta Dirección apoyar y propiciar espacios de sensibilización para adaptación a los cambios.

3.3. Seguimiento a Planes de Mejoramiento

En el 2014 se registraron 65 Oportunidades de Mejora en el Plan de Mejoramiento Institucional, entre las cuales 14 eran hallazgos de auditorías internas y externas al Sistema de Gestión.

A diciembre, 12 acciones no estaban cerradas debido principalmente a que los cambios que se están generando a nivel de estructura organizacional y Gestión por procesos, han frenado actividades como actualización de indicadores, de documentos y migración de información al software ISOLUCION.

En la siguiente tabla se resume el nivel de avance hacia el cierre, de las Oportunidades de Mejora (**C**-Correcciones, **AC**-Acciones Correctivas, **AP**-Acciones Preventivas y **AM**-Acciones de Mejora), gestionadas por los diferentes procesos.

SEGUIMIENTO 2014																	
I	TIPO DE ACCIÓN	1 Dir	2. Com	3. Cal	4. Doc	5. Inv	6. PS	7. BU	8OARA	9. RecE	10. GH	11. GF	12. Jur	13. DITIC	14. Ifis	15. Eval	TOTALES
ROJO (0% - 29%)	C															1	1
	AC	1															1
	AP																0
	AM																0
Sub Total	Total Proyectos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
AMARILLO (30% - 99%)	C			1		1											2
	AC			6	2	1		3									12
	AP																0
	AM																0
Sub Total	Total Proyectos	0	0	7	2	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	14
VERDE (100%)	C			3		1					1			3	3	2	13
	AC	1		13			2				5			5	2	8	36
	AP																0
	AM																0
Sub Total	Total Proyectos	1	0	16	0	1	2	0	0	0	6	0	0	8	5	10	49
TOTAL	Total Proyectos	2	0	23	2	3	2	3	0	0	6	0	0	8	5	11	65

Observaciones sobre Planes de Mejoramiento

El seguimiento realizado al Plan de Mejoramiento durante el año 2014 pudo evidenciar que los procesos trabajaron en la aplicación y eficacia de las acciones, pero se requiere mayor compromiso para que se cierren oportunamente

4. RETROALIMENTACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

La UNIAJC evalúa la retroalimentación de sus usuarios (estudiantes) y partes interesadas externas, por medio del Sistema de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), y la Encuesta de Satisfacción Institucional, los cuales se miden semestralmente y en el año 2014 arrojaron los siguientes resultados:

4.1. Sistema de PQRS

Ver [Anexo 1. Informe de PQRS I-2014 y II-2014](#)

Como se puede ver en los Informes de PQRS I-2014 y II-2014, publicados en la Página Web institucional, durante el primer y segundo semestre del 2014, los tipos de PQRS más recibidas son Peticiones (generalmente de información) y Quejas, en su mayoría por estudiantes de la sede principal, a las cuales se les da el debido trámite en un tiempo promedio de respuesta de 9 días calendario.

Durante el primer y segundo semestre del 2014 se puede evidenciar que los tiempos de respuesta se mantienen en 9 días. En el Segundo Periodo del año 2014, se evidencia una disminución en el número de PQRS contestada a los peticionarios fuera de tiempo, pero con un mayor número de días en tiempo de respuesta.

Los meses en que más se generó retraso en los tiempos de respuesta fueron: febrero (5), abril (6), Septiembre (3), Octubre (5) y Diciembre (3); cada uno en dependencias aisladas.

PQRS FUERA DE TIEMPO		T. Prom. Resp.
I-2014	20 PQRS	25 días
II-2014	11 PQRS	33 días

Para mantener y mejorar los resultados de esta gestión, la Oficina de Calidad Institucional adelanta acciones de comunicación con los funcionarios académicos y administrativos así como con los estudiantes, a través de diferentes medios de comunicación, para aclarar dudas y asegurar la permanente retroalimentación con los usuarios.

4.2. Encuesta Institucional de Satisfacción

[Ver Anexo 2. Informe de Encuesta Institucional de Satisfacción I-2014 y II-2014](#)

- En el I-2014 periodo académico de análisis el tamaño de la población al 15 de julio del 2014 es de 7.004 estudiantes activos en los diferentes programas académicos de nivel profesional, tecnológico, técnico profesional o técnico laboral de educación, en la modalidad presencial o semi presencial. Cabe aclarar que los estudiantes que pertenecen al Centro de idiomas en su mayoría son estudiantes activos en los programas académicos de las Facultades de la Institución.
- El tamaño de muestra óptima para la población de la comunidad estudiantil es de 347 observaciones, con un nivel de confianza del 95% y un error de muestreo del 5%. Se aplicó la técnica de muestreo por cuota que fue implementada a través de la página web institucional, logró recoger un total de 518 percepciones de los estudiantes, con lo cual el error de muestreo se disminuyó a 3.98%. El cuestionario estuvo constituido por 17 ítems, lo que hizo necesario evaluar la fiabilidad del instrumento a través de sus constructos, que son los que recogen las diversas dimensiones del mismo a través de los enunciados de los ítems.

- En el II-2014 se estructuró un nuevo modelo de encuesta con el objetivo de evaluar, además del nivel de satisfacción de los estudiantes, cuáles son los aspectos de cuales en cinco (5) dependencias, sobre los que se debe intervenir para el mejoramiento (Coordinación académica, Biblioteca, Bienestar universitario, Tesorería y Servicios informáticos) (la encuesta actual solo nos dice el nivel de satisfacción). Esta nueva encuesta es una propuesta elaborada por el profesor de la FEDV Eduardo Rodríguez Alvis, como parte de su proyecto de grado en Maestría. La muestra de 397 encuestas arroja un nivel de confianza del 92% por Unidad Académica y un error de muestreo del 5%, y aunque se acerca a suministrar la información requerida por UNIAJC para su mejoramiento, debe seguirse perfeccionando e integrando con el proceso de Acreditación de Alta Calidad, lo cual se iniciará con la encuesta a aplicar en el periodo I-2015.
- Las áreas evaluadas han adelantado acciones de mejoramiento que redunden en la satisfacción de los usuarios, pero se están evaluando acciones institucionales de mayor comunicación con los estudiantes para que los resultados sean más efectivos.
- Para mayor precisión de los resultados ver el informe correspondiente a la encuesta de satisfacción II-2014.

ÁREA EVALUADA	% DE SATISFACCIÓN	
	I – 2014	II – 2014
Registro Académico	62,36	
Tesorería	67,95	56,87
Servicios Informáticos	55,21	58,83
Proyección Social	41,89	
Información	55,22	
Calidad (PQRS)	41,90	
Infraestructura Física	53,66	
Biblioteca	51,75	53,65
Bienestar Universitario	68,50	54,93
Servicio Médico	38,42	
Unidades Académicas	56,76	
Coordinación Académica	53,67	53,65
INSTITUCIONAL	53,94%	55,59%