



SC-CER115543

# Revisión por Dirección 2023

**Rectoría**

Oficina Asesora de Planeación

Área de Calidad Institucional

Enero 17 a 23 de 2024

# Orden del día

1. Seguimiento a las Decisiones/Acciones de la RxD 2022
2. Gestión de cambios pertinentes al SIGO+
3. Retroalimentación de Usuarios y Partes Interesadas
4. Logro Objetivos del SIGO+ y Adecuación de los recursos
5. Indicadores de Gestión y Salidas No Conformes
6. Avance en los Planes de Mejoramiento
7. Resultado de Auditorías
8. Desempeño de proveedores externos
9. Riesgos y Oportunidades
10. Presentaciones de los procesos
11. Decisiones/Acciones de la RxD 2023



## Revisión por la Dirección



Mediante las Actas de seguimiento a riesgos...

Los procesos reportaron la ejecución de todas las acciones definidas por la RxD anterior.

Se traen a esta instancia las acciones que no se realizaron para definir su pertinencia actual y recursos necesarios.

## 1. Seguimiento a las Decisiones/Acciones de la Revisión por Dirección 2022

1. Revisar las 34 acciones asignadas del PM resultante del proyecto SIGO+ con el MEN, antes de integrarlo al PM del proceso 8. Eval. y mejora.
2. Articular las acciones de Calidad Académica e Institucional y del proyecto SIAC con el MEN, en los PM por proceso y acompañar la migración de los mismos al **Software Isolución**.
3. Mejorar el punto "3. Cambios que pueden afectar el SIGO", en el Informe de RxD, describiendo todos los cambios que afectan el SIGO de manera directa o indirecta o que tengan que ver con la prestación del servicio educativo, para cada año evaluado: Abierto 0%. Se mantiene el uso del DO mecanismo de
4. Definir el mecanismo para medir la retroalimentación del "Cliente interno", creando y aplicando formularios para Docentes y Administrativos.

## 2. Gestión de Cambios pertinentes al SIGO+

La UNIAJC lleva a cabo los cambios de manera Planificada como se evidencia en las reuniones de “Desarrollo Organizacional – DO” (Directivos Acad. y Admin.), para que la comunicación y discusión sea el eje que permita mantener la integridad del SIGO+.

Principalmente los cambios tienen el propósito de la mejora, para lo cual los responsables asignados aseguran los recursos necesarios desde el Banco de Proyectos.



Los principales cambios gestionados durante 2023 fueron los siguientes (algunos vienen de periodos anteriores y/o continuarán en vigencias futuras).

- Diseño y consecución de recursos para construcción de nueva sede en Yumbo.
- Política de gratuidad (criterios de admisión considerando origen de la UNIAJC y cambios en Manual Operativo MEN)
- Actualización tecnológica para mejorar la capacidad/velocidad de red (internet)

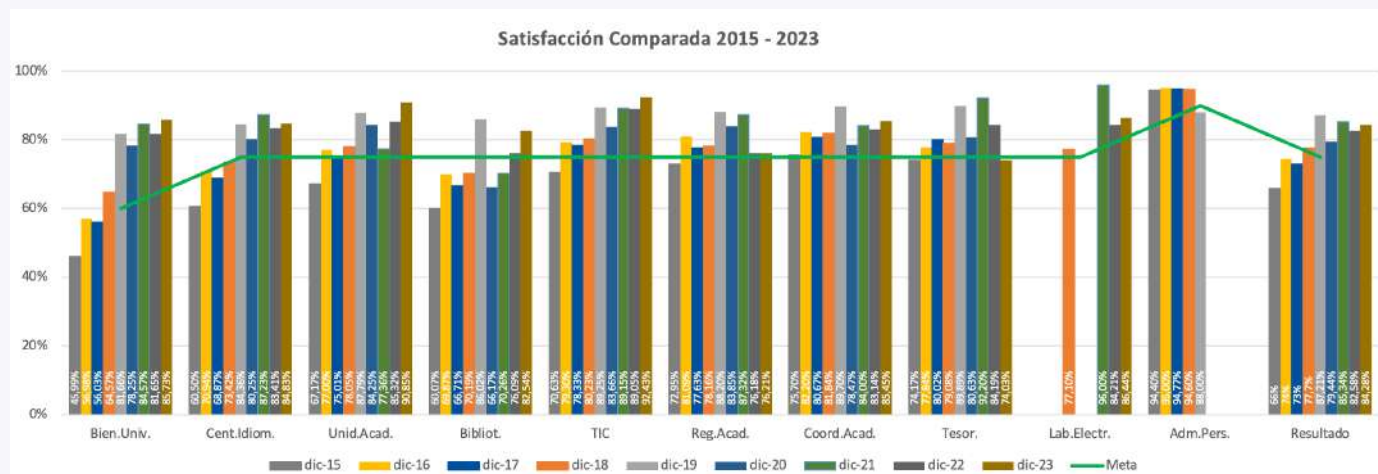
## 2. Gestión de Cambios pertinentes al SIGO+

- Los cambios específicos al interior de los procesos se gestionaron como retos/metras considerando los factores internos y externos determinados en el PED 2020-2030, que los procesos reportaron en sus respectivas presentaciones.
- En esta RxD se define reportar en el debido módulo de **Isolución**, la **Gestión del cambio** sólo para los que impactan de manera directa o indirecta la prestación del servicio educativo.



# 3. Retroalimentación de Usuarios y Partes Interesadas

## Encuesta de satisfacción



## Sistema de PQRSFD

- La calificación en la retroalimentación de PQRSFD fue de 3,9 y 4,0 en cada semestre de 2023.
- En septiembre se empezó a utilizar el aplicativo desarrollado desde Smart Campus

Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Días de Resp.	9	7.5	7	6,4	4	4
Cantidad PQRS	198	364	562	484	305	294

- Se cumplen las metas y parámetros legales, respectivamente.
- Como mejora se realizará la encuesta en sitio y tiempo real a partir de 2024.

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

## TABLERO DE MANDO

NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	TENDENCIA	TIPO DE INDICADOR	PRESUPUESTO INICIAL 2023	RESPONSABLES DE EJECUCIÓN	META 2023
Programas nuevos, radicados en SACES.	Anual	Creciente	Eficiencia	\$ 250.000.000	Proceso 2: Docencia	1
Programas Acreditados	Anual	Creciente	Efectividad			4
Número de Profesores categorizados en Minciencias según INSTITULAC	Anual	Creciente	Efectividad	\$ 1.300.000.000	Proceso 3: Investigación	0
Número de semilleros de Investigación activos	Anual	Creciente	Eficiencia			1
Recursos gestionados por Proyección Social	Anual	Creciente	Efectividad	\$ 520.000.000	Proceso 4: Proyección Social	1000M
Movilidad de la comunidad universitaria con otras organizaciones.	Semestral	Creciente	Efectividad	\$ 980.000.000		290 de 130
Beneficiarios en las diferentes actividades de Bienestar Institucional.	Semestral	Creciente	Efectividad	\$ 2.000.000.000	Proceso 6: G. Bienestar Humano	53% de 25%
Tasa de deserción anual	Anual	Decreciente	Efectividad			10%
Docentes de planta con título de maestría y doctorado en la UNIAJC	Anual	Creciente	Efectividad	\$ 200.000.000	Proceso 2: Docencia	65%
Inversión realizada en medios educativos que respondan a las actividades misionales, de bienestar y administrativas	Anual	Creciente	Efectividad	\$ 2.000.000.000	Proceso 7: G. Infraestructura (Tecnológica)	1281M
Espacios intervenidos para desarrollar las actividades misionales, de bienestar y administrativas	Anual	Creciente	Efectividad	\$ 7.000.000.000	Proceso 7: G. Infraestructura (Física)	6000
Reestructuración organizacional	Anual	Creciente	Efectividad	\$ 670.000.000	Proceso 1: Dir. Estratégico (Plan. - Cal. Inst.) Proceso 5: G. Financiera Proceso 8: Eval. y mejora.	0
Acreditación Institucional en Alta Calidad	Anual	Creciente	Efectividad			0
Certificaciones en normas ISO	Anual	Creciente	Efectividad			1
Recursos gestionados para atender los gastos de funcionamiento y de inversión de la Institución	Anual	Creciente	Efectividad			1261M
Número de estudiantes matriculados en la Institución	Semestral	Creciente	Efectividad			12.491 de 12.500
Cumplimiento de actividades del Plan de Gestión Ambiental	Semestral	Creciente	Efectividad	\$ 130.000.000	Proceso 6: G. Bienestar Humano	100% de 90%

Los 8 procesos del SIGO se encuentran articulados con los proyectos de Inversión como estrategia de ejecución y cumplimiento del Plan Estratégico de Desarrollo 2020-2030, con lo cual se aseguran los recursos de los procesos\*.

### Indicadores

El logro de los Objetivos de Calidad (siendo los Objetivos Estratégicos Institucionales), está medido a través de las **metas establecidas en el Plan de Acción Institucional**. El valor alcanzando para el 2023 se consolidó en febrero 2024 en un **111%**.

**Presupuesto ejecutado** (Promedio ejecutado por los proyectos) medido trimestralmente por el Banco de Proyectos. Para el año 2023 (dic.31) La ejecución de los proyectos alcanzó un **91,2%** (de 90%), aportando al cumplimiento del PED 2020-2030, así como al desarrollo de la misión institucional.

**Magnitud de la inversión** (Inversión/Gasto) medido semestralmente por la Vicerrectoría Administrativa. El año 2023 cerró con el **47,92%** del presupuesto Institucional asignado a los proyectos de inversión con el fin de avanzar en el cumplimiento de los OEI.

**Satisfacción Institucional** (Promedio del porcentaje de satisfacción de los estudiantes con cada dependencia evaluada) medido anualmente por el Área de Calidad Institucional. Para la vigencia 2023 fue de **84,28%**.

**Avance promedio en Planes de Mejoramiento** (de los 8 procesos en los SG implementados): El resultado al finalizar la vigencia 2023 es del **88%** (de la meta 75%).

\* 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"



# 5. Indicadores de Gestión y Salidas No Conformes

El **desempeño de los procesos** se mide institucionalmente mediante los indicadores de gestión que presentan los **resultados del seguimiento y medición**.

Cada uno de los 8 procesos institucionales presenta sus resultados en los archivos anexos y al final de este documento se presentan las decisiones y acciones que se deberán adelantar para la mejora.

La **conformidad de los servicios** es evaluada por los procesos mediante el seguimiento al archivo “**Posibles SNC**”.

En el reporte de 2023 se definieron los siguientes cambios:

1. Sólo sería analizada en los tres (3) procesos misionales y los que integran dependencias que atienden estudiantes directamente.
2. Se redujeron las SNC al validar que se mantenga la posibilidad de ocurrencia a pesar de la optimización de procesos, quedando las siguientes cantidades (**49** en total):

(Ver presentaciones de los procesos)

<b>P1. DE</b>	No Aplica		<b>P5. GF</b>	1 (Tes)
<b>P2. DO</b>	8 (1 present.)		<b>P6. BH</b>	3
<b>P3. IN</b>	5		<b>P7. GI</b>	18
<b>P4. PS</b>	11		<b>P8. EM</b>	3

## 6. Avance en los Planes de Mejoramiento

Los procesos reportaron en sus actas de seguimiento a riesgos con corte a nov.30 de 2023 y en sus presentaciones de Revisión por Dirección 2023, los avances en sus Planes de Mejoramiento.

El avance institucional se mide en el indicador “**Avance promedio en Planes de Mejoramiento**” del proceso 8. Evaluación y mejora, que para 2023 tuvo un resultado del **88%** (de la meta 75% y el único proceso con avance inferior a ella P4.PS con 58%).

P1. DE	82%		P5. GF	99%
P2. DO	96%		P6. BH	100%
P3. IN	No Tiene PM		P7. GI	90%
P4. PS	58%		P8. EM	91%



## 7. Resultados de Auditorías

Los procesos presentan sus análisis y ejecución de acciones resultantes de las Auditorías (Interna 2022 y Externa 2023), en sus Planes de Mejoramiento y/o en sus Actas de seguimiento a Riesgos, evidenciando como éstas aportan a la mejora institucional.

Las auditorías internas 2023 se realizaron entre nov/23 y ene/24 con auditor contratado externamente y los resultados, que serán analizados por los procesos en el 1° seguimiento a riesgos/24, son los siguientes:

- 9 Fortalezas,
- 4 Debilidades (Act. Caracterizaciones, Gest. del Conocimiento y de los Cambios, y Art. SG),
- 5 Oportunidades de Mejora (SNC y Eficacia de las acciones en el PM además de las 3 últimas debilidades) y
- 3 NMm (2 en Docencia – Proc. Diseño y act. curricular y Mtto equipos Laboratorios; y 1 en Investigación – Seg. planes trabajo semilleros).

En vista del buen desempeño y resultados con esta metodología (Aud. externo), se decide hacer las auditorías entre auditores internos y externos ó alternadas, para asegurar que se mantengan la formación en auditoría lo que fortalece las competencias entre líderes y gestores de proceso para la mejora continua.



## 8. Desempeño de proveedores externos

La Oficina Jurídica reporta que de los **326** contratos que se suscribieron y ejecutaron durante la vigencia 2023, **NO se presentaron procesos contractuales** que hayan tenido **acciones legales**.

**233** Directa

**54** Mínima Cuantía

**33** Selección Abreviada

**4** Licitación Pública

**2** Concurso de Méritos

## 9. Riesgos y Oportunidades

Los procesos expusieron en sus presentaciones individuales, el **seguimiento a riesgos** (25 de gestión y 8 de corrupción), entre los cuales se materializaron:

En [P1.DE. R2.](#) Posibilidad de afectación en la calidad de la información institucional (1°Seg.)

En [P2.Doc. R3.](#) Posibilidad de pérdida y cancelación de un registro calificado como consecuencia de incumplimientos en los procesos institucionales internos (1° y 2°Seg.)

En [P6.BH. R1.](#) Posibilidad de poca participación de la comunidad universitaria en las actividades programadas (2°Seg.)

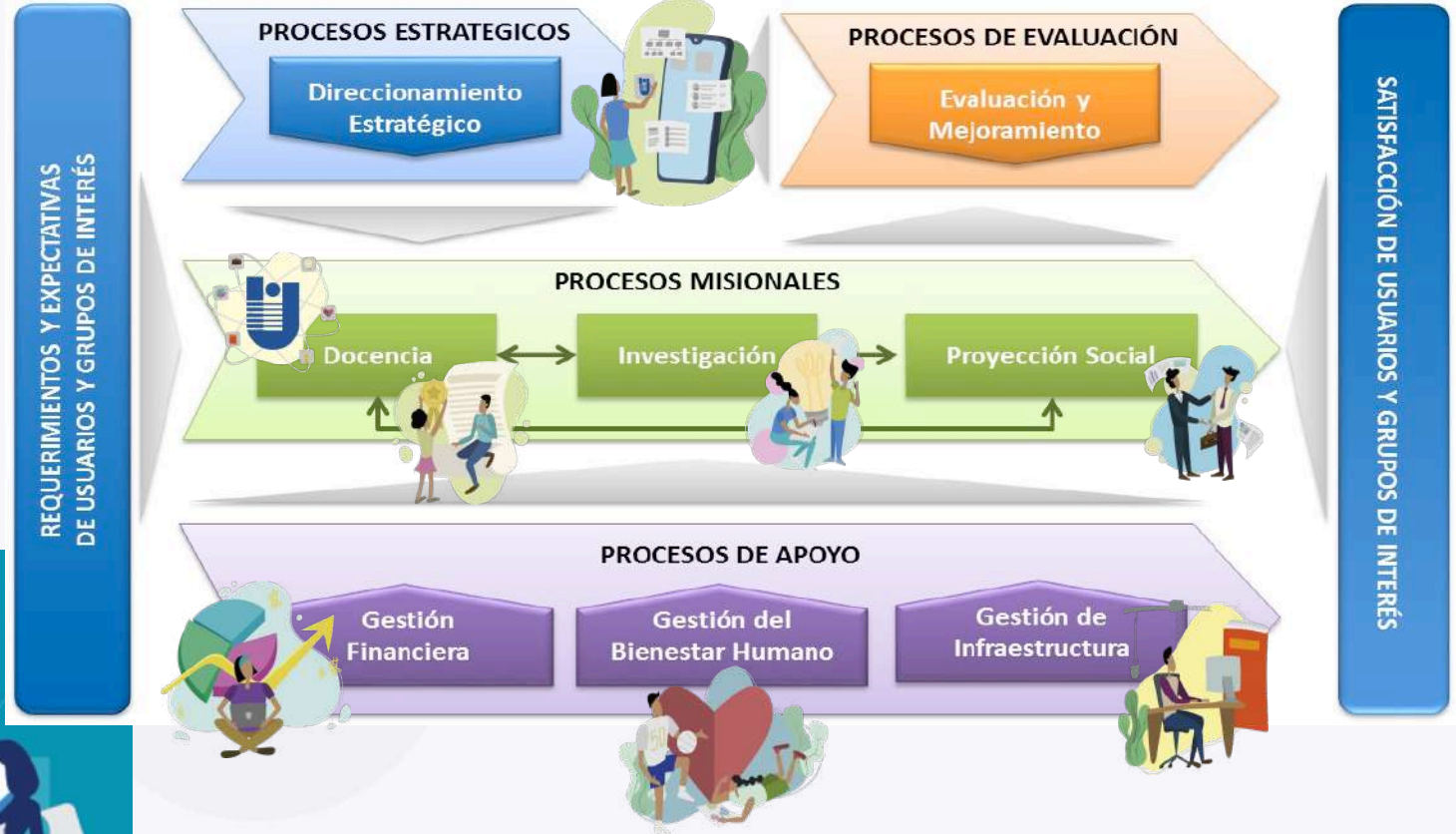
Los 3 procesos llevaron la materialización a sus PM, ejecutando al 100% las acciones definidas (C y AC), entre los cuales se ajustaron los controles y definieron nuevos.

Como mejora institucional se redefinieron los riesgos de corrupción identificando uno “matricial” por proceso, pero con controles específicos.

Las **oportunidades** identificadas y gestionadas por cada proceso se reportaron en el acta de seguimiento con corte a nov.30 de 2023, y se aprovecharon según las posibilidades.



# 10. Ver-> Presentaciones de los procesos



- |   |   |
|---|---|
| 1. Establecer oferta académica          | 5. Consolidar cuerpo profesoral                     |
| 2. Fortalecer investigación             | 6. Fortalecer gestión admin. y fra.                 |
| 3. Incrementar impacto PS               | 7. Desarrollar la infraestructura                   |
| 4. Bienestar de comunidad universitaria | 8. Modernizar estructura y procesos con Smart.Univ. |

# 11. Decisiones/Acciones de la Revisión por Dirección 2023

A nivel general para todos los procesos:

- Revisión y actualización de las Caracterizaciones por cambios internos (Ej. Riesgos de corrupción) y externos.
- Identificar las "Actividades delegables", para que sean resueltas desde el contact center (o autogestionado por los usuarios), reduciendo así los malos niveles de servicio que reporta Mk2 ante las llamadas telefónicas que se reciben, pero no se contestan.
- Que cada proceso tenga una Matriz de comunicación e información que permita mantener informados a los usuarios en sus fechas, actividades, trámites delegables, etc.

# 9. Decisiones/Acciones de la Revisión por Dirección 2023

## P1. Direccionamiento estratégico:

- Avanzar en el aplicativo para coordinación de eventos desde SmartCampus.
- Por las transformaciones de la UNIAJC y por dinámicas sociales externas, se debe revisar el DOFA del PED.

## P2. Docencia:

- Revisar el indicador "Desempeño SABER PRO" porque parece que estamos ok y no es así, entonces poner como meta la meta o la media nacional.
- Apuesta institucional (ej. incentivos) a los estudiantes para presentar las pruebas saber.
- Evaluar si se retoma la información del observatorio laboral en el indicador de empleabilidad así esté atrasado porque la nuestra es subjetiva ya que muchos de los estudiantes (jornada nocturna), ya vienen con trabajo que no consiguieron gracias a estar estudiando acá y/o no tiene que ver con la carrera que está cursando.



# 11. Decisiones/Acciones de la Revisión por Dirección 2023

## P3. Investigación:

- Revisar la periodicidad del indicador PIG para que sea x cohorte (aunque se siga midiendo anual o semestral), es decir dinámico al año para que tengan al menos 1 semestre para corregir.
- Revisar el riesgo "4. Posibilidad de errores de referenciación en productividad académica" = "4. Posibilidad de Plagio"
- Trabajar con Biblioteca en la sensibilización a profesores y estudiantes, para que aprendan a referenciar y/o usen la herramienta disponible por la UNIAJC "Compilatio", considerando que se acepta hasta un 20%, dando tips como revisión del informe; filtro para que no use el mismo documento en la revisión o para validar si aplicaron cambios sugeridos.



# 11. Decisiones/Acciones de la Revisión por Dirección 2023

## P4. Proyección Social:

- Actualización de información documentada del proceso 4. PS
- Evaluar la posibilidad de eliminar el riesgo de ausencia de requisitos administrativos para la cooperación xq el único era el RUP y eso ya está estandarizado
- Revisar SNC y unas acciones que no corresponden en el PM del proceso 4. PS
- Que Egresados divulgue los resultados de las encuestas organizado según corresponda para cada área y/o proceso
- Revisar la posibilidad de integrar indicadores- Cómo agilizar el reporte de información de las facultades a ustedes por ejemplo de las visitas empresariales
- Los indicadores muy "pequeños o específicos" (granulados), evaluar si son realmente necesarios para efectos de acreditación, y NO ser tan "austeros" en las metas sino un poco más arriesgados (se puede discutir en el Comité de Proyección Social que se va a reactivar)
- Planear el dinamismo (movilidad) tanto interna (visitas empresariales) como externa en los programas académicos y con base en un indicador para controlar los recursos económicos que se destinen a ellos
- Pensar en riesgos como de incumplimiento legal en los compromisos de convenios y otros que tengan más impacto (por ejemplo el de la entrega de información, no necesariamente un riesgo sino tal vez un plan de mejoramiento).



# 11. Decisiones/Acciones de la Revisión por Dirección 2023

**P5. G.Fra.:** Adicionar dos OM sobre el ERP y sobre los tiempos de respuesta y efectividad de las contrataciones para infraestructura **P7. G.Infraest.** (para análisis de causas desde la Of. Jurídica y de los Supervisores para definición de AC).

## **P6. G. Bien. Hum.:**

- Revisar y actualizar el procedimiento de vinculación de personal con los cambios que se están haciendo para asegurar las competencias de los nuevos funcionarios (ej. ingles para los nuevos profesores, prueba situacional, comisiones accidentales para seleccionar, oficinas de desarrollo profesoral y centro de idiomas)
- Muy seguramente se va tener que intervenir los perfiles y los manuales de funciones
- Análisis integral de situaciones de profesores (publicación, movilidad, acompañamiento para subir escalafón que impactan en el clima)
- Definir capacitaciones obligatorias y utilizar cursos virtuales que ofrecen las plataformas públicas como DAFP, ESAP, etc.

# 11. Decisiones/Acciones de la Revisión por Dirección 2023

## P8. Eval.Mejor.:

- Eliminar el tema de género o sexo biológico en el formato de PQRSFD.
- Cambiar la Encuesta de satisfacción para Evaluación en sitio y tiempo real de la satisfacción en ventanillas, e incluir a los servicios del proceso 4.PS.
- Gestión de conocimiento: lecciones aprendidas en una especie de PM más sencillo, diseñado desde Calidad, pero validado para su uso con todos los procesos.
- Hacer las auditorías entre auditores internos y externos ó alternadas, para asegurar que se mantengan la formación en auditoría lo que fortalece las competencias entre líderes y gestores de proceso para la mejora continua.
- Revisar cuáles y de las 34 acciones resultantes del anterior acompañamiento del MEN para la articulación de SG, se integrarán al PM del proceso.
- Retomar el uso de ISOLUCIÓN en los módulos de Auditorías, Riesgos, Mejoramiento (PM y Gestión del cambio sólo para los cambios que impactan de manera directa o indirecta la prestación del servicio educativo).



# ¡GRACIAS!



**SIGO<sup>+</sup>**  
Calidad Institucional





SC-CER115543