

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA SEDE MANIZALES
OFICINA DE PLANEACIÓN Y ESTADÍSTICA
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
INFORME BALANCE DE GESTION 2018

FUNCIONAMIENTO

El Sistema de Gestión de Calidad-SGC de la Sede Manizales se encontraba alineado al Plan Global de Desarrollo 2016-2018 a través del **Eje 3: La gestión al servicio de la academia: un hábito**; **Programa 8: Consolidación de estrategias de gestión para apoyar las funciones misionales de la Universidad** y el **Objetivo específico 8.2: Mejorar la gestión por procesos de la Universidad**, en búsqueda de la consolidación y armonización de un modelo integrado del quehacer académico, administrativo y ambiental que aporte sustancialmente al cumplimiento efectivo de sus fines misionales.

Para la última vigencia del mencionado plan (2018), el SGC desarrolló acciones y enfrentó algunos retos organizacionales que le permitieron avanzar en el mantenimiento y sostenibilidad de dicho sistema como apoyo a los procesos misionales de la Universidad.

LOGROS E IMPACTOS

- 1. La construcción y aplicación del Marco General de Gestión del Riesgo de la Universidad Nacional de Colombia**, liderado por el docente Francisco Javier Valencia de la Facultad de Administración, el cual permitió identificar el estado de la gestión de los riesgos de procesos; consolidar la gestión de los riesgos de corrupción para las vigencias 2017 y 2018; interactuar con los diferentes líderes y grupos de trabajo del Nivel Nacional de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiental, Laboratorios, Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad en la Información, y Control Interno; para así determinar, presentar y aplicar la metodología para la gestión del riesgo de corrupción y operativo (proceso), acorde al accionar de la universidad y a la normatividad requerida en los diferentes modelos (ver anexo 1).

Este logro también permitió el desarrollo de **cuatro (4) sesiones de formación** en los meses de marzo y abril de 2018, las cuales estaban dirigidas a Líderes, Auditores, Gestores y demás personal involucrado en la gestión de los procesos aplicables en la Sede. Se contó con la participación de **57 personas** (ver anexo 2), donde se dio a

conocer el marco general, la metodología y a través de talleres prácticos se revisaron los riesgos operativos año 2016, donde a la luz del nuevo concepto de la gestión del riesgo, se definieron **54 riesgos** de procesos aplicables en la Sede para la vigencia 2018 (ver anexo 3), reduciendo aproximadamente en un **52%**, la cantidad de riesgos definidos en comparación con las vigencias 2016-2017 (112 riesgos).

2. **Realización de la Revisión Integral por la Dirección 2017**, la cual por primera vez, permitió presentar a los directivos de la Sede en el mes de abril, la gestión articulada de los Sistemas de Calidad (incluido el Sistema de Quejas y Reclamos), Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, donde a través de los aspectos comunes definidos por los modelos que los fundamentan, se señalaron las debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas y retos a tener en cuenta para mantener y sostener la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad de los mismos. De igual forma, **11 directivos líderes** tomaron las decisiones y compromisos correspondientes en materia de mejoramiento, recursos y cambios para la próxima vigencia (ver anexo 4 y 5).

3. **Análisis y evaluación del contexto para el Sistema de Gestión de Calidad en la Sede**, realizado mediante el instrumento planteado por la Sede Medellín en el marco de la integración de los sistemas de gestión institucionales, el cual contempló las metodologías DOFA y PESTAL que permitieron ponderar, valorar y evaluar cuantitativamente el sistema (ver anexo 6), por parte del personal vinculado a este en la Sede Manizales.

Ponderación del Sistema de gestión		D	O	F	A	D-O	D-F	A-O	A-F
20%	P	49	43	43	50	2095	2119	2143	2167
10%	E	20	25	23	24	500	467	600	560
30%	S	72	78	75	60	5616	5400	4680	4500
15%	T	40	38	19	23	1500	750	844	422
5%	A	8	8	5	6	56	38	47	31
20%	L	52	55	60	45	2860	3120	2475	2700

Tal como lo muestra el gráfico anterior, la *debilidad* más significativa del SGC de la Sede se encuentra en el **aspecto social (72)**, puesto que la resistencia al cambio, la rotación de personal y la falta de articulación entre dependencias, limitan el accionar y fortalecimiento de la cultura de calidad. Le siguen los **aspectos legales (52)** y **políticos (49)**, donde la ineficiencia de algunos mecanismos de control, las diversas interpretaciones de la normatividad, la ausencia de políticas nacionales consensuadas

e independientes, y los cortos periodos de gobierno universitario, respectivamente, se consideran como algunos criterios internos que merman valor a la óptima calificación del sistema, sin que sea responsabilidad y control directo de este, su mejoramiento. Igual sucede con las *amenazas*, donde la alta demanda de educación técnica y tecnológica, las actividades de orden público, los recortes presupuestales en ciencia y tecnología, la excesiva normatividad y mecanismos de regulación de la educación superior, afectan los ámbitos **sociales (60)**, **políticos (50)** y **legales (45)**, respectivamente, en la evaluación del sistema de gestión a nivel externo.

Finalmente, el SGC compartió dicha información con la Vicerrectoría General y demás coordinaciones de calidad en Sedes para su consolidación. Así mismo, se presentó una propuesta de valoración cualitativa del contexto (ver anexo 7). Se está a la espera de la consolidación nacional del contexto y de las decisiones y lineamientos institucionales que en esta materia le sean pertinentes.

- 4. Actualización de los productos entregables de las mesas de trabajo para la integración de los Sistemas de Gestión aplicables a la Institución**, según los compromisos asumidos en las mesas de trabajo *Caracterizaciones de usuarios y partes interesadas* y *Funciones y responsabilidades*, en donde, para la primera mesa, se consolidó la matriz de usuarios y partes interesadas para los servicios de Formación, Extensión e Investigación de la Sede Manizales en cada uno de los sistemas de gestión aplicables, incluyendo al sistema académico de Autoevaluación y Acreditación de la Sede y los de apoyo como son el SINAB y SIBU (ver anexo 8). Así mismo, se construyó, presentó y diligenció la matriz de necesidades y expectativas de usuarios y partes interesadas del Sistema de Gestión de Calidad (ver anexo 9).

Por otra parte, hubo participación en las videoconferencias con la Vicerrectoría General, donde se construyó la propuesta de acto administrativo para la definición, estructuración y establecimiento de roles y responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión en la Universidad Nacional de Colombia (ver anexo 10).

Igualmente, el SGC compartió dicha información con la Vicerrectoría General y los responsables de los sistemas del Nivel Nacional para su validación y sugerencias. Se está a la espera de la consolidación nacional y de las decisiones y lineamientos institucionales que en esta materia le sean pertinentes.

- 5. La gestión del conocimiento de la comunidad universitaria mediante la participación o desarrollo de actividades de formación y/o actualización en temáticas aplicables y complementarias**, como insumo para la apropiación y fortalecimiento del SGC y el mejoramiento del quehacer universitario. Estas fueron:

Nombre	Fecha	Ofrecido por	Asistentes	Impacto
Actualización del Aplicativo Softexpert 2.0	Febrero 2018	Vicerrectoría General	90*	Manejo de los módulos Documento, Acciones y Auditorías por parte de los Líderes, auditores y gestores de la Sede.
Curso virtual: Auditor Interno para Sistemas de Gestión Integrados ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, Decreto 1072 cap. 6, ISO 27001:2013 y competencia específica en gestión de riesgos ISO 31000:2018	Sept. a Nov. 2018	SGS Academy (Vicerrectoría General)	4 ¹	Formación y certificación de auditores integrales de la Sede para las nuevas versiones de los modelos de gestión aplicables a la institución.
Taller: Enfoque del mejoramiento continuo más allá de los requisitos	Dic. 2018	Gestión y Conocimiento (Vicerrectoría General)	24*	Conocer y comprender la gestión de un producto o servicio no conforme en la Universidad en el marco del SIGA a los responsables de calidad y auditores internos de la Sede.
Taller: Conectados con el servicio	Dic. 2018	1&1 Consultores (Vicerrectoría General)	14*	Alinear los comportamientos y competencias individuales de las funcionarias de las áreas académicas y administrativas de la Sede que atienden a usuarios, en la cultura y objetivos organizacionales.

* (Ver anexo 11)

6. Participación en las mesas de trabajo estamento Administrativas para la construcción del Plan Global de Desarrollo 2019-2021, realizada el 26 de octubre, donde se consolidó la percepción del personal administrativo de la Sede sobre el modelo de gestión SIGA en el cumplimiento de objetivos institucionales, los logros alcanzados, los aspectos a mejorar, sus limitaciones y los resultados a obtener en pro de la eficacia y transparencia organizacional. Se contó con la participación de

¹ Lorena Fernanda González Penagos, Marcelo Alzate Flórez y Elimarian Usma Giraldo vinculados a la Oficina de Planeación y Estadística; y María Eugenia Palacio Muñoz adscrita al Instituto de Estudios Ambientales-IDEA.

funcionarios de los diferentes niveles y clasificación², los cuales destacaron los siguientes aspectos:

- Fortalecimiento de una cultura ética y transparente, de calidad, de conciencia ambiental, cuidado personal y eficiencia.
- Mejora en la atención al usuario y cumplimiento de los requisitos normativos que le aplican a la universidad.
- Búsqueda por la articulación e integración de los sistemas de gestión institucionales.
- Simplificación y racionalización de documentación.
- Mejorar o propender por la sistematización de la gestión universitaria, entre otros.

7. **Socialización del enfoque de generación de valor aplicado al proceso Formación**, realizada por las asesoras de Vicerrectoría General en el mes de septiembre, la cual dio a conocer a **37 líderes, gestores e demás involucrados** de los procesos académicos de la Sede, tales como *Dirección Académica-DAMA, Decanaturas y áreas adscritas, Registro y Matrícula, Oficina de Relaciones Interinstitucionales, y Programa de Egresados* (ver anexo 12), la labor desarrollada por el Sistema de Gestión de Calidad para organizar, simplificar, e identificar los productos y servicios que agregan valor a dicha función misional en una gestión por procesos. Este trabajo logró confluir los anteriores procesos de *Admisiones, Registro y Matrícula, Gestión de Programas Curriculares, Gestión de la Actividad Académica, Apoyo a la Innovación Académica y Gestión de Egresados* en un solo proceso denominado GESTION DE APOYO A LA FORMACIÓN.

Igualmente, la DAMA y el SGC participaron en la revisión, validación y publicación de la información relacionada con hojas de vida de los indicadores, normogramas, informes de gestión, inventario de trámites y servicios, sistemas de información aplicables al quehacer académico de la Sede, y el análisis comparado de los riesgos de proceso aplicados por sede para este proceso.

INDICADORES

La información presentada de indicadores de gestión corresponde al proceso Mejoramiento de la Gestión, donde el Sistema de Gestión de Calidad consolida los resultados del desempeño de la Sede:

² Dato administrado por la Oficina de Planeación y Estadística de la Sede.

Indicador	Meta	Resultado	Observaciones
Nivel de desempeño de los procesos	95%	90%	Información parcial justificada en que el periodo académico culmina en marzo de 2019
Cumplimiento en el desarrollo del programa de auditoría	80%	100%	De acuerdo al programa de auditorías establecido, está pendiente la realización de los diagnósticos ISO 9001:2015 a los procesos aplicables en Sede.
Resultados de las auditorías internas	80%	72%	Aplica a los procesos Contable, Presupuesto y Servicios Generales y de Apoyo Administrativo.

DIFICULTADES IDENTIFICADAS

1. Reducida participación y apatía de los líderes y funcionarios directamente involucrados en los procesos para las actividades de formación, actualización y mejoramiento continuo de los componentes del Sistema y el fortalecimiento de la cultura de la Calidad en la Sede.
2. Renuncia y desmotivación de los auditores internos en el cumplimiento del rol asignado.
3. Debilidad en la comunicación entre los diversos niveles de la institución en cuanto a la divulgación de la información estratégica y operacional de los procesos y sistemas que se implementan en la Universidad.
4. Falta de lineamientos uniformes por parte de la Vicerrectoría General para la debida implementación de los componentes del SGC (Auditorías, Riesgos, Indicadores, Aplicativo Softexpert, entre otros) a nivel Sede.
5. Falta de capacitación para actualizar a los auditores internos de la sede en la nueva versión de la norma ISO 9001, que impidieron el desarrollo oportuno de los diagnósticos de los procesos aplicables.
6. Anormalidad académica presentada en el segundo periodo de la vigencia que afectó la implementación, resultados y consolidación de la información relacionada con la retroalimentación de los usuarios (encuestas de satisfacción, control de fallas, sistema de quejas y reclamos), específicamente para estudiantes y docentes, en la prestación de los servicios misionales.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Actividades de actualización y formación para los auditores internos y gestores sobre temas relacionados con la gestión del sistema de calidad.
2. Reuniones de trabajo con los líderes de los procesos misionales en la Sede -DAMA y DIMA, donde se presentó el sistema de calidad y socializó la propuesta de trabajo articulado a la academia.
3. Desarrollo de auditorías internas bajo la nueva versión del modelo de gestión de calidad - ISO 9001:2015, en los procesos Contable, Presupuesto y Servicios Generales y de Apoyo Administrativo de la Sede, para la transición en la implementación de dicha norma.
4. Ajuste a la lista de verificación de los aspectos auditables a los procesos aplicables bajo la norma ISO 9001:2015, según la dinámica de la Sede.
5. Participación en la Catedra *Conociendo la Universidad* que permite tener un acercamiento a la comunidad estudiantil, dando a conocer las actividades desarrolladas por el SGC para el mejoramiento de la gestión y la prestación de los servicios de la Sede.

ACCIONES CORRECTIVAS O PLANES DE MEJORAMIENTO

La coordinación del SGC para la vigencia 2018 definió los siguientes planes de acción, los cuales se encuentran registrados en el aplicativo Softexpert 2.0:

Ocurrencia*	Descripción	Fechas	Acciones
OM.0106	Identificar, diseñar e implementar las acciones que conduzcan a la transición de los requisitos ISO 9001 versión 2015.	Feb 2 – Dic 14 de 2018	11
OM.0159	Operacionalizar los componentes del Sistema de Gestión de Calidad acorde con el ciclo PHVA.	Ago. 1 de 2017 – Dic 14 de 2018	9
OM.0161	Fortalecer los componentes del Sistema de Gestión de Calidad-SGC en cumplimiento de las decisiones de la Revisión por la Dirección de la Vigencia 2017.	Mayo 1 - Dic 14 de 2018	8

* (Ver anexo 13)

Así mismo, mediante el Sistema de Quejas y Reclamos se recibió para el 5 de septiembre la queja presentada por una docente adscrita a la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Sede Manizales en relación a los procesos de capacitación SIGA, la cual involucraba temas sobre cultura de calidad, certificación de personal vinculado mediante ODS y regularización de planta administrativa. Mediante comunicación escrita Mz.OPE-C-043-18 (ver anexo 14) y en el Sistema de Quejas y Reclamos, se brindó la respuesta oportuna y de fondo a la docente, donde se le contextualiza sobre la situación presentada y la gestión realizada por el SGC en las dependencias administrativas, financieras y jurídicas pertinentes de la Sede y el Nivel Nacional al respecto.

Un resultado importante a destacar de este proceso fue el concepto jurídico expedido por la Dirección Jurídica Nacional de la Universidad sobre los temas transversales del Modelo Estándar de Control Interno-MECI, Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG y la participación del personal vinculado por órdenes de prestación de servicio en las actividades de divulgación o actualización programadas para el desempeño institucional (ver anexo 15)

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTION

1. Continuidad con el apoyo de los profesionales especializados vinculados mediante ordenes contractuales de prestación de servicios para la implementación, mejora y sostenibilidad del SIGA en Sede.
2. Definición de estrategias a nivel de Sede entre los diferentes sistemas de gestión, que contribuyan a la simplificación y racionalización de la información y operación de los mismos en pro del modelo de integración institucional y su articulación con el sistema académico de Autoevaluación y Acreditación.
3. Articulación de las necesidades de sensibilización, formación y actualización del Sistema Integrado de Gestión –SIGA con el Plan de Capacitación de la Sede.
4. Consecución de recursos a través de un proyecto de inversión propio de Sede que permita diseñar y ejecutar planes, programas y actividades en el marco de la integración de los sistemas de gestión.

INVERSION

El Proyecto de inversión BPUN 326 “**FORTALECER LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA DE LA SEDE MANIZALES PARA ENRIQUECER EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD 2017-2018**”, aprobado en el mes de septiembre de 2017 en la Sede Manizales y con disponibilidad presupuestal de **\$90.340.000** desde noviembre, buscaba conocer el nivel de apropiación del sistema en la Sede para el posterior diseño, implementación y evaluación de un plan estratégico que contribuyera a incrementar el grado de conocimiento y aplicación del mismo de acuerdo al modelo de gestión por procesos definido en la institución, como una estrategia para el fortalecimiento de la cultura de la calidad.

LOGROS E IMPACTOS

1. Identificación e incremento del 18% en el nivel de conocimiento y apropiación del Sistema de Gestión de Calidad entre los miembros de la comunidad universitaria, gracias a las estrategias y actividades implementadas que facilitaron el acercamiento, la interacción y el trabajo aunado entre las áreas y su personal con el SGC. Entre las actividades a destacar, están:

- La realización de una *charla magistral* donde los **14 directivos** (ver anexo 16) de Sede conocieron y comprendieron la importancia del Sistema de Gestión de Calidad como una herramienta de apoyo para la academia, primordialmente, y en la estrategia de dirección para el logro de los objetivos organizacionales, puesto que los componentes del modelo, coadyuvan a mejorar, evaluar y fortalecer las estrategias formuladas y necesarias para la acreditación institucional y el desempeño de las personas en el cumplimiento de los fines misionales.
- La participación en la *jornada de inducción estudiantil* y la *catedra Conociendo la U*, que concedió la oportunidad de acercarse a la comunidad estudiantil, **370 estudiantes** aproximadamente, y dar a conocer la gestión institucional y los mecanismos de participación para su mejoramiento (ver anexo 17).
- Promoción y fomento del *compromiso ético* institucional en el personal administrativo, docente y estudiantes de la Sede, mediante la elaboración y entrega de piezas divulgativas tales como planeadores plegables y llaveros (ver anexos 18 y 19) alusivos a los valores éticos de la Universidad.
- Jornada de actualización del *aplicativo Softexpert 2.0*, el busca promover y fortalecer el uso de sus módulos como apoyo a las actividades de planificación,

ejecución, verificación y mejora de la gestión del SGC por parte de los diferentes actores involucrados en los procesos y acordes a los roles designados en el mismo. En esta ocasión, asistieron **66 personas** vinculadas a las áreas académicas y administrativas de la Sede (ver anexo 20).

- Participación en el *III CONGRESO NACIONAL DE DIRECCION ESTRATEGICA Y PLANEACIÓN* desarrollado por empresa F&C Consultores en la ciudad de Bogotá, donde participaron **3 funcionarias** adscritas a la Oficina de Planeación y Estadística, y el aprendizaje en temas sobre planeación estratégica, instrumentos de medición, formulación de proyectos, herramienta MGA, Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, plan anticorrupción y atención al ciudadano y liderazgo estratégico, se convirtieron en el insumo para apoyar las actividades necesarias para la formulación del Plan Estratégico Institucional-PLEI 2030, Plan Global de Desarrollo 2019-201 y Planes de Acción de la Sede (ver anexo 21).
- *El trabajo conjunto con áreas, programas o proyectos* de la Sede a fin de articular acciones y recursos, evitar la duplicidad de esfuerzos y saturación de información y gestión de los usuarios, partes interesadas y personal académico y administrativo. Entre los resultados obtenidos se encuentran: la realización de la Revisión Integral por la Dirección 2017, donde el SGC, SGA, SGSST y Sistema de Quejas y Reclamos presentaron la consolidación de la gestión de dichos sistemas en la vigencia anterior (ver anexo 22); el apoyo para la atención de la auditoria interna para la habilitación de servicios de salud (Salud Estudiantil), actualización del compromiso ético de la Universidad bajo la responsabilidad del Grupo Ethos y el registro de planes de mejoramiento en el aplicativo softexpert 2.0 según evaluaciones de la ONCI; la participación en actividades de formación o fortalecimiento de las gestiones desarrolladas por el SGSST y el Sistema de Laboratorios; y el uso de equipos de comunicación y de cómputo para la producción, edición y publicación de piezas divulgativas del Centro de Producción Audiovisual y UN Radio Manizales.

2. Acercamiento del Sistema de Gestión de Calidad con los procesos misionales de Formación, Investigación y Extensión, a través de la participación de directivos, líderes, gestores y demás personal involucrado en la gestión de procesos respectivos, en los espacios de aprendizaje y discusión que les permitieron conocer y proponer actividades o mejoras para la dinámica universitaria, tanto en el ámbito académico como administrativo.

Inicialmente se desarrollaron los talleres sobre mejoramiento continuo para el proceso de Formación, donde **28 asistentes** (ver anexo 23), entre docentes y administrativos, construyeron una Matriz DOFA para los ejes temáticos de Profesores, Egresados,

Bienestar Universitario e Investigación, y presentaron los aspectos a mejorar en los ejes Profesores y Egresados en el marco del Sistema de Autoevaluación y Acreditación Institucional, que luego fueron condensados en un informe que resume los resultados obtenidos, los aspectos a transformar y las recomendaciones para mejorar y fortalecer la labor de los programas curriculares de la Sede (ver anexo 24). Así mismo, se desarrollaron talleres de sensibilización sobre la mejora desde una perspectiva individual y colectiva, para que los asistentes (**27 personas**), tanto del personal administrativo como académico, comprendieran la importancia de este aspecto como un factor clave de la sostenibilidad institucional (ver anexo 25).

De igual forma, la gestión del conocimiento sobre el enfoque de generación de valor socializada a los **19 líderes y personal vinculado** (ver anexo 26) en los procesos de Investigación y Extensión de la Sede y Facultades, la cual busca simplificar y optimizar la eficiencia de los recursos asignados en estos servicios, permitió no solo socializar los componentes temáticos del SGC y el apoyo de este a los procesos misionales, sino construir una propuesta de la cadena de valor del proceso Gestión de la Investigación y Creación Artística acorde a la dinámica académica y administrativa de la Sede, que fue presentada a la Vicerrectoría General y de Investigación para su revisión o aprobación (ver anexo 27).

- 3. Actualización de los auditores internos en la nueva versión (2015) de la norma ISO 9001**, donde **30 asistentes y 20 de ellos certificados** (ver anexo 28), y de la mano de la empresa ICONTEC, fortalecieron durante 24 horas los conocimientos sobre requisitos de la norma ISO 9001:2015, y las competencias y habilidades según la norma ISO 19011:2018, necesarias para el desarrollo de auditorías internas a los procesos aplicables en Sede en el marco del Sistema de Gestión de Calidad.
- 4. Divulgación de información relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad y la Sede para la comunidad universitaria**, a través de la creación, actualización, elaboración, producción, edición o publicación de piezas comunicativas (boletines, videos, infografías, pendones, encuestas, etc.) en los diferentes medios de comunicación institucionales.

Se crearon las cuentas para el SGC en cumplimiento de las directrices institucionales como son la página web *sigamanizales.unal.edu.co*; la red social Facebook *Sistema Integrado de Gestión de Calidad Sede Manizales*; el servicio web digitalizado ISSUU *Siga Unal Manizales* y en el canal YouTube *SIGA Manizales Universidad Nacional de Colombia*, en donde se destacan las **publicaciones de contenidos actualizados** sobre la gestión universitaria de Sede y Nacional, los **192 seguidores** de la red social³

³ Con corte a 30 de enero de 2019.

entre los que se destacan estudiantes, administrativos y egresados, las **118 lecturas y 462 impresiones** de boletines SIGA Informando y las más de **200 visualizaciones** de videos en el canal YouTube.

El trabajo diseñado y publicado estuvo relacionado con las actividades de las dependencias de Oficina de Planeación y Estadística en cuanto al Sistema de Planeación y Evaluación permanente de Resultados (Acuerdo 328 de 2017), invitación a claustros y colegiaturas, construcción del Plan Estratégico Institucional-Plei y Plan Global de Desarrollo-PGD 2019-2021, y formulación de proyectos de inversión; gestión del riesgo y de calidad, trámites y servicios del Sistema de Gestión de Calidad; gestión del Sistema de Gestión Ambiental y el Programa de Egresados (ver anexos 29 al 47).

INDICADORES Y DATOS ESTADISTICOS

Tipo	Nombre	Valor
Indicador	Ejecución de recursos vigencia 2018	74.2%*
	Ejecución total de recursos 2017-2018	88.56%*
	Cumplimiento de las actividades programadas	100%*
	Incremento en el nivel de conocimiento y apropiación del SGC en la comunidad universitaria.	18%**
	Incremento en el nivel de satisfacción del Sistema de Gestión de Calidad en la comunidad universitaria.	20%**
Estadística	Número de personal docente y administrativo capacitado o actualizado.	187**
	Audidores internos certificados en el Sistema de Gestión de Calidad	20**
	Seguidores de Red Social Facebook	192***
	Visualizaciones de información institucional en medios virtuales.	42.231***
	Material divulgativo entregado	222**

* Información registrada en BPUN y QUIPU. **Ver anexos 48 y 49. ***Ver información en medios digitales

DIFICULTADES ENCONTRADAS

1. Falta de unidad de criterio para la revisión de la redacción y tramite de las solicitudes contractuales y los requisitos exigidos a los proveedores por parte de la Sección de Contratación de Sede, que dilataron la oportunidad de la gestión contractual en las diferentes actividades programadas, en cumplimiento de los tiempos establecidos por esta unidad de apoyo, que ocasionaron retrasos o cancelación de las mismas en el proyecto.

2. Demora en las respuestas emitidas por la Dirección Administrativa y Financiera de Sede, ante las solicitudes de información y gestión por las situaciones presentadas con la Sección de Contratación frente a las solicitudes contractuales realizadas en el proyecto.
3. La anormalidad académica presentada en el segundo semestre del 2018, la cual afectó el desarrollo de las actividades y la participación de docentes y estudiantes de la Sede.
4. Vacíos jurídicos de la Universidad ante la participación del personal vinculado por prestación de servicios en actividades relacionadas con temas transversales del desempeño institucional tales como Modelo Estándar de Control Interno-MECI, Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Planificación anticipada e inicio de trámites administrativos para la gestión de ordenes contractuales con un tiempo de anticipación de 60 días aproximadamente.
2. Continuidad en las acciones para la articulación del Sistema de Gestión de Calidad con los procesos misionales de la Sede para armonización de los modelos administrativos con el sistema de Autoevaluación y Acreditación Institucional.
3. Fortalecer el plan de comunicación del SGC a fin de mantener a la comunidad universitaria con una participación activa en el quehacer de la universidad.
4. Apoyar el Plan de Acción de Sede a través de la implementación de los componentes del SGC en los proyectos de inversión.
5. Unificar y comunicar oportunamente los criterios (requisitos y tiempos) para los tramites de apoyo a los proyectos de inversión.

Elaborado por

Lorena Fda. González, Coordinadora del Sistema de Gestión de Calidad
Marcelo Alzate Flórez y **Elimarian Usma Giraldo**, Profesionales de apoyo
Enero 30 de 2019