
	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	1 de 89

TABLA DE CONTENIDO

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	2
9.3.1 GENERALIDADES	2
9.3.2 ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	2
<i>a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;.....</i>	<i>2</i>
<i>b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;.....</i>	<i>7</i>
<i>c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:.....</i>	<i>9</i>
1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;.....	9
2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.....	21
3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;.....	23
4) Las no conformidades y acciones correctivas;.....	28
5) Los resultados de seguimiento y medición;.....	30
6) Los resultados de las auditorías;.....	39
a) Resultados de auditorías externas al Sistema Integrado de Gestión año 2018.....	39
b) Resultados de auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión año 2018 – Procesos Académico - Administrativos.....	42
7) el desempeño de los proveedores externos;.....	75
<i>d) la adecuación de los recursos;.....</i>	<i>76</i>
<i>e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);.....</i>	<i>76</i>
– Riesgos de Corrupción.....	77
– Riesgos de Gestión.....	84
f) las oportunidades de mejora.....	88
9.3.3 SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	88
a) las oportunidades de mejora;.....	88
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.....	88
c) las necesidades de recursos.....	89

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	2 de 89

NOTA 1: El presente informe se basa en los reportes que entregaron cada uno de los procesos del SIG durante toda la vigencia 2018 según las fechas establecidas en el FAC-23 “Planificación, Control y Seguimiento de Actividades del SIG” ante los procesos de Control Interno de Gestión y la Administración del Sistema Integrado de Gestión.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas:

N°	Descripción del cambio	Acciones	Fecha de inicio	Fecha de cierre	Responsable	Control y seguimiento	Calificación	% de cumplimiento del plan de mejoramiento
1	Actualización de la NTCISO 9001 a versión 2015	Gestionar la capacitación necesaria para fortalecer la competencia del personal en cada uno de los Procesos	Enero de 2018	mayo de 2018	Alta Dirección Administración del SIG	<u>Acción Ejecutada</u> La administración del SIG gestionó el desarrollo de un Diplomado en HSEQ para 34 funcionarios escogiendo uno por proceso con el fin que sea el apoyo en las actividades del SIG Se contrató con la empresa Bureau Veritas, la capacitación se desarrolló en el mes de abril y mayo los días jueves y viernes desde las 2:00 p.m. hasta las 10:00 p.m.	3	4,5
		Realizar el diagnóstico con respecto a los nuevos requerimientos de la norma	Enero de 2018	Enero de 2018	Administración del SIG	<u>Acción Ejecutada</u> La administración del SIG mediante Acta de Reunión 002 del 24 de enero de 2018 se realizó el diagnóstico de la norma ISO 9001:2015	3	4,5



Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

Código

FAC-10 v.01

Página

3 de 89

		Establecer el cronograma o plan de trabajo a ejecutar para implementar las brechas identificadas en el diagnóstico	Febrero de 2018	Febrero de 2018	Administración del SIG	Acción Ejecutada Se elaboró el Plan de Trabajo mediante Acta de Reunión 002 del 24 de enero de 2018.	3	4,5
		Implementar las acciones establecidas en plan de trabajo realizando su seguimiento	Febrero de 2018	Agosto de 2018	Alta Dirección Todos los procesos Administración del SIG	Acción en ejecución En la presente acta se realizó seguimiento al Plan de Trabajo para la implementación de la nueva versión de la NTC ISO 9001 en el cual se tiene un porcentaje de cumplimiento del 88,79%, el porcentaje faltante corresponde a algunos de los aspectos de mejora de la Auditoría Externa por parte de Icontec que se trabajaran en la vigencia 2019.	2	2,3
2	Actualización del equipo de Asesores y Auditores en la versión de la NTCISO 9001:2015	Gestionar la capacitación necesaria para fortalecer la competencia de los auditores internos existentes y de nuevos auditores	Enero de 2018	mayo de 2018	Alta Dirección Administración del SIG	Acción Ejecutada La administración del SIG gestionó el desarrollo de un Diplomado en HSEQ para 34 funcionarios escogiendo uno por proceso con el fin que sea el apoyo en las actividades del SIG. Se contrató con la empresa Bureau Veritas, la capacitación se desarrolló en el mes de abril y mayo los días jueves y viernes desde las 2:00 p.m. hasta las 10:00 p.m.	3	4,5
3	Diagnóstico e inicio de la Implementación del Plan de Seguridad Vial en la Universidad	Activar el funcionamiento del Comité de Seguridad Vial de la Universidad de Pamplona (Resolución 501 del 30 de junio de 2016)	Junio de 2018	Diciembre de 2018	Comité de Seguridad Vial	Acción ejecutada El comité se encuentra en funcionamiento se han reunido como consta en las actas de reunión del reunión del 21 de mayo, 11 de julio y 1 de agosto de 2018.	3	4,5
		Realizar el diagnóstico institucional en esta materia	Junio de 2018	Diciembre de 2018	Comité de Seguridad Vial	Acción sin ejecutar	1	0,0
		Diseñar y elaborar el PESV para su implementación en la Universidad de Pamplona	Junio de 2018	Diciembre de 2018	Comité de Seguridad Vial	Acción sin ejecutar	1	0,0



Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

Código

FAC-10 v.01

Página

4 de 89

4	Continuar con el Proceso de implementación del SGSST y su integración con el Sistema de Calidad vigente	Continuar con el Diseño e implementación del SGSST en la Universidad de Pamplona	Enero de 2018	Diciembre de 2018	Alta Dirección Talento Humano Equipo de trabajo asignado	Acción en ejecución A la fecha el SG-SST se encuentra realizando avances en su diseño e implementación.	2	2,3
5	Continuar con la optimización de la encuesta de satisfacción del cliente y su procedimiento correspondiente	Diseñar y establecer la herramienta virtual para la medición de la satisfacción del cliente	Abril de 2018	Junio de 2018	Atención al Ciudadano y transparencia	Acción ejecutada El proceso de atención al Ciudadano en conjunto con la administración del SIG trabajaron en la construcción de una nueva metodología para medir la satisfacción de los usuarios y las partes interesadas.	3	4,5
		Actualizar el procedimiento correspondiente con los nuevos lineamientos institucionales para su ejecución	Abril de 2018	Junio de 2018	Administración del SIG Todos los Procesos	Acción ejecutada Se actualizó mediante Acta de Validación N° 037 del 05 de diciembre de 2018 Nombre modificado: PDE.AT-02 Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas pasa a versión 01 Nombre modificado: FDE.AT-02 Encuesta de Percepción del Producto/Servicio de las Partes Interesadas pasa a versión 01	3	4,5
6	Iniciar las actividades de calibración de los equipos de Laboratorios acorde al diagnóstico correspondiente	Realizar el diagnóstico institucional y acorde a los resultados elaborar la solicitud de requerimiento de prestación del servicio de calibración	Marzo de 2018	Diciembre de 2018	Alta Dirección Gestión de Laboratorios Recursos Físico	Acción ejecutada El proceso de Gestión de Talento Humano ha dado cumplimiento al procedimiento de inducción al personal administrativo que se ha vinculado durante la presente vigencia bajo las modalidades de vinculación de carrera periodo y provisional.	3	4,5
7	Mejorar los mecanismo de evaluación de la efectividad de las acciones establecidas en los planes de capacitación y bienestar social	Realizar la revisión de la pertinencia de las herramientas de medición de los planes establecidos por el proceso de Talento Humano y los ajustes necesarios al procedimiento para su adecuada implementación	Junio de 2018	Diciembre de 2018	Talento Humano	Acción ejecutada El proceso de Talento Humano elaboró el procedimiento PGH-25 Planeación y Ejecución del Programa de Capacitación de Personal versión y actualizo el formato FGH-11 Evaluación del Cumplimiento de Objetivos de Inducción, Entrenamiento o Capacitación pasa a versión 03 Validados Mediante Acta 003 del 30 de enero de 2019	3	4,5



Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

Código

FAC-10 v.01

Página

5 de 89

8	Realizar la inducción y Reinducción a todo el personal de la Universidad (personal de carrera, periodo, provisional)	Planificar y realizar la logística necesaria para llevar a cabo de manera permanente los procesos de inducción y Reinducción del personal por lo menos una vez al año	Enero de 2018	Diciembre de 2018	Talento Humano	<u>Acción ejecutada</u> El proceso de Gestión de Talento Humano ha dado cumplimiento al procedimiento de inducción al personal administrativo que se ha vinculado durante la presente vigencia bajo las modalidades de vinculación de carrera periodo y provisional.	3	4,5
9	Continuar con las actividades de optimización del Sistema de Gestión Documental	Asignar al personal experto en lo relacionado con la Gestión Documental	Junio de 2018	Abril de 2019	Secretaría General Gestión Documental	<u>Acción ejecutada</u> Perfil de la persona contratada en el mes de octubre a diciembre de 2018: Técnica en Asistencia en organización de archivos	3	4,5
		Diseñar, elaborar e implementar los instrumentos documentales exigidos por la normatividad interna, así como el control y seguimiento a su efectividad	Junio de 2018	Abril de 2019		<u>Acción en ejecución</u> Actualización del PINAR Actualización de TRD - Creación de nuevas series y subseries y eliminación de series y subseries. Actualización de Instructivos del proceso Distribución y Radicación de Documentos, Transferencias de archivo de gestión al archivo central, organización del archivo central.	2	2,3
10	Continuar la gestión para la adopción de un aplicativo que permita el seguimiento de los planes de mejoramiento de los procesos y programas académicos	Diseñar e implementar el Sistema de información y realizar su socialización a todo los procesos del SIG	Junio de 2018	Diciembre de 2018	CIADTI Administración del SIG	<u>Acción en ejecución</u> Una estudiante en práctica de grado del programa Ingeniería de Sistemas elaboro el diseño del sistema de información para el SIG, se solicitó al CIADTI la posibilidad de desarrollar el diseño planteado sin embargo en un primer encuentro se manifestó que posiblemente fuese necesario actualizar el diseño.	2	2,3
	Inicio en la implantación de la NTCISO 5906 para los centros de conciliación	Elaborar el diagnóstico para la implementación de la NTC 5906	Marzo de 2018	Diciembre de 2018	Personal del Centro de Conciliación asignado Personal del SIG	<u>Acción ejecutada</u> Revisada la NTC 5906 el equipo jurídico identifico que no existen avances en la implementación de la norma por lo que deciden proyectar el Plan de Trabajo para dar inicio a estas actividades.	3	4,5



Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

Código


FAC-10 v.01

Página

6 de 89

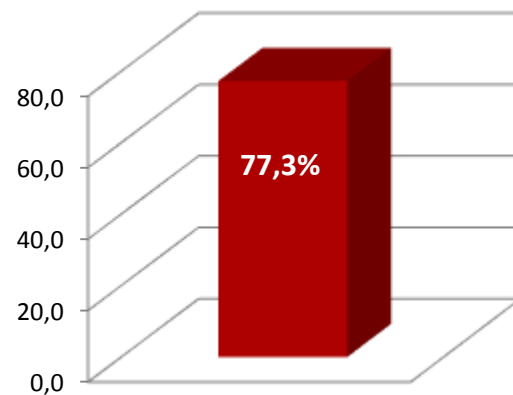
11		Establecer el cronograma o plan de trabajo a ejecutar para implementar las brechas identificadas en el diagnóstico	Marzo de 2018	Diciembre de 2018		Acción ejecutada Resolución del 571 del 01 agosto de 2018 "POR LA CUAL SE ADOPTA LA APLICACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5906 EN EL CENTRO DE CONCILIACIÓN RECONCILIÉMONOS DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA Y SU INTEGRACIÓN CON LAS DEMÁS NORMAS DE GESTIÓN ESTABLECIDAS EN LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA",	3	4,5
		Ejecutar las acciones establecidas en el plan de trabajo así como su control y seguimiento	Marzo de 2018	Diciembre de 2018		Acción en ejecución Se está a la espera de asignación de recursos para los ajustes necesarios en infraestructura para el cumplimiento de la norma.	2	2,3
12	Identificación de nuevos procesos dentro del SIG, actualización y/o reingeniería de los existentes si se requiere	Identificar los procesos que requieren de las actividades de asesoría y acompañamiento para su adecuación dentro del Sistema Integrado de Gestión	Enero de 2018	Diciembre de 2018	Personal del SIG asignado	Acción ejecutada La administración del SIG realiza asesorías permanentes en los temas que sean requeridos por los procesos o planificados por el SIG. Se deja como soporte las Actas de Reunión de Asesoría y Acompañamiento y los listados de asistencia.	3	4,5
13	Sistema de Información Integrado - CALIDAD	Diseñar e implementar el Sistema de información y realizar su socialización a todo los procesos del SIG	Marzo de 2018	Junio de 2018	Personal del SIG asignado	Acción en ejecución Una estudiante en práctica de grado del programa Ingeniería de Sistemas elaboro el diseño del sistema de información para el SIG, se solicitó al CIADTI la posibilidad de desarrollar el diseño planteado sin embargo en un primer encuentro se manifestó que posiblemente fuese necesario actualizar el diseño.	2	2,3
								77,3%

Nota: El FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua se planteó con 22 acciones de las cuales, las acciones ejecutadas tienen un valor de 4,5%, las acciones que están en ejecución tienen un valor del 2,3% y las acciones sin ejecutar un valor del 0%.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	7 de 89

% de cumplimiento del Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua Institucional

Calificación	Descripción	Cantidad
1	Sin ejecutar	2
2	En ejecución	6
3	Ejecutado	14




b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;

Ver Anexo 1 – Cambios en el Contexto Organizacional – DOFA 2018


A continuación, se presenta una revisión de las variables internas y externas de la actualidad institucional, en el cual se concluye, que el Plan de Desarrollo Institucional y el Plan de Gestión 2017-2020 se encuentran alineados para atenuar las debilidades, aprovechar las oportunidades, mantener las fortalezas y mitigar las amenazas.

Debilidades (internas)	Fortalezas (internas)
1. Recarga de trabajo cuando los grupos de trabajo solicitan información.	1. La existencia de la oficina de acreditación y autoevaluación
2. Existen áreas que no cuentan con docentes de planta y bajo número de estudiantes.	2. Personal docente altamente calificado (formación doctoral y maestría).
3. Insuficiente laboratorios especializados por áreas en investigación.	3. Acreditación en Sistemas Integrados de Calidad. Bajo NTCGP1000:2009 - MECI e ISO 9001:2015.
4. Exceso de tramitología en los procesos administrativos.	4. Existencia de la plataforma SAI para registro calificado.
5. Ausencia de una cultura organizacional orientada al servicio al cliente (interno como externo).	5. Experiencia de docentes como pares académicos externos.
6. Falta descentralización de los procesos académicos y administrativos en la extensión de villa del rosario, Cúcuta y los CRESC.	6. Personal formado como asesores y consultores en Sistemas de Gestión de la Calidad
7. La falta de mantenimiento adecuado a la infraestructura ha permitido el deterioro de las mismas.	7. Contar con las herramientas tecnológicas de plataforma (Academusof, Hermesoft, entre otros).

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	8 de 89

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 8. La estructura tecnológica existente no cubre las necesidades actuales del eficiente desarrollo de los procesos académicos y administrativos de la Universidad. 9. Los equipos de cómputo se encuentran obsoletos impidiendo el buen desarrollo de los procesos en la Universidad. 10. Falta de estrategias eficaces que incentiven la participación de la comunidad académica en las actividades bienestar universitario y de los programas. 11. Falta de establecer criterios particulares de cada programa acorde a los resultados del ICFES. 12. Número importante de docentes no hacen parte de grupos de investigación. 13. La mayor parte de los documentos se han producido en revistas internas de las Universidad. 14. La producción de libros y capítulos de libros es baja. 15. Débil política de internacionalización 16. Baja aplicación de herramientas pedagógicas en la actividad del docente. 17. Bajo desarrollo del trabajo inter y tersdisciplinario. | <ol style="list-style-type: none"> 8. Infraestructura existente, extensión Villa del Rosario. 9. Extensa área para el desarrollo en Infraestructura en Villa del Rosario. 10. Planificación y Diseño de Proyectos Nuevos en las sedes de la Universidad. 11. Posicionamiento de los egresados de la Universidad de Pamplona 12. Amplia oferta académica en diversas áreas del conocimiento 13. Prestigio con el que cuenta la Universidad a nivel nacional. 14. Capacidad investigativa de la Universidad, con base en el talento humano. 15. Avance en la medición de los Ranking en Investigación y Ambientales. 16. Buen número de publicaciones científicas registradas a nivel Iberoamericano. 17. La Universidad cuenta con 2 revistas indexadas en Publindex. 18. El alcance de presupuesto de investigaciones para el año 2018 es de \$2.701.800.000 millones permitieron desarrollar investigación. 19. Desarrollo de 150 proyectos de investigación por año. 20. Se posee 286 investigadores, de los cuáles 100 se encuentran categorizados en Colciencias 21. Contar con 71 grupos de investigación, de los cuales 51 se encuentran categorizados en Colciencias. 22. Contar con 108 semilleros de investigación. 23. Universidad cuenta con 7 programas académicos acreditados de Alta Calidad. 24. La Universidad cuenta con 1 patente de invención, y 6 procesos de patentes que realizan el trámite en la Superintendencia de Industria y Comercio. |
|---|---|

Amenazas (externas)	Oportunidades (externas)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inestabilidad política de los países vecinos. 2. Elevados costo de vida en la ciudad de Pamplona 3. Falta de políticas departamentales y municipales de apoyo a los estudiantes y docentes en cuanto a la calidad de la vivienda. 4. Inequidad en la asignación de recursos por parte del estado a las Universidades de provincia. 5. Crecientes restricciones en la financiación del 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación estratégica de la Universidad en la frontera. 2. La gran biodiversidad de la región y el entorno. 3. Bajo nivel industrial de la región permite desarrollar proyectos de interacción e investigación en beneficio de la región. 4. Diversidad de recursos agrícolas, pecuarios, mineros, climas que se encuentran en el

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	9 de 89


<p>estado.</p> <p>6. Falta de unidad regional y local en la política de desarrollo departamental a través de la participación proactiva en pro de la mejora de la calidad de vida de la región.</p> <p>7. Bajo rendimiento académico de los estudiantes que acceden a la Universidad de Pamplona.</p> <p>8. Internacionalización de la educación superior en otras universidades.</p> <p>9. Falta de continuidad y consistencia en la políticas de gobierno.</p>	<p>5. Convocatoria para financiación de proyectos, movilidad docente y estudiantil.</p> <p>6. Existencia de convenios marcos y específicos con empresas, a nivel regional, nacional e internacional.</p> <p>7. Vinculación de los egresados con sector empresarial.</p> <p>8. La existencia de políticas gubernamentales en la repartición de regalías.</p> <p>9. Nuevos recursos de financiamiento por parte de Gobierno a raíz de acuerdos de rectores y estudiantes a finales del 2018.</p> <p>10. Aumento de tendencias de integración y de cooperación nacional e internacional en redes científicas.</p> <p>11. Surgimiento de nuevas formas de aprendizaje y apropiación del conocimiento producto del avance de las tecnologías de la información y las comunicaciones.</p> <p>12. Contar con la plataforma permitirá ampliar la oferta de programas o cursos a nivel nacional como internacional.</p> <p>13. Mayor demanda en la transferencia del conocimiento generado por la Universidad.</p> <p>14. Demanda de estrategias que faciliten la articulación de la educación superior con la educación media.</p> <p>15. Posibilidad de homologación de programas con doble titulación con otras universidades.</p> <p>16. Aporte del sector solidario de un 10% para financiar cupos en la educación superior. Art 142 Reforma Tributaria 2016.</p>
--	---

c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:

1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;

– Medición de la satisfacción del cliente

ESCALA	FUENTE	TENDENCIA	OBJETIVO DE CALIDAD
Porcentaje	FAC-14 "Medición de la Satisfacción del Cliente"	Creciente	Mejora de la cultura institucional

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	10 de 89

META			REFERENCIA	FRECUENCIA	
MIN	SAT	SOB		RECOLECCIÓN	REVISIÓN
80%	85%	90%	Histórico	Semestral	Semestral
FÓRMULA DE CÁLCULO					
$MSC = (\text{Total de clientes evaluados "Excelente"} + \text{total de clientes evaluados "Bueno"} / \text{total clientes encuestados}) * 100$					

• **Procesos que presentaron información y cumplieron con la meta**

NOMBRE DEL PROCESO	PORCENTAJE PROMEDIO OBTENIDO	OBSERVACIONES
PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
Gestión Administrativa y Financiera	93,71%	N.A
Contratación	89,84%	N.A
Secretaria General	99,62%	Informa que debido a las directrices de Atención al Ciudadano y al cese de actividades, no realizó la medición del II Semestre de 2018
Planeación Institucional	92,61%	N.A
PROCESOS MISIONALES		
Gestión Académica	83,05%	Informa que debido a las directrices de Atención al Ciudadano y al cese de actividades, no realizó la medición del II Semestre de 2018
Registro y Control Académico	100%	N.A.
Granja Experimental Villa Marina	80%	Informa que debido a las directrices de Atención al Ciudadano y al cese de actividades, no realizó la medición del II Semestre de 2018
Gestión de Interacción: Sede Social Villa Marina	98,25%	Entrega en fechas extemporáneas
Gestión de Interacción: Educación Continua	94,58%	N.A.



Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

Código

FAC-10 v.01

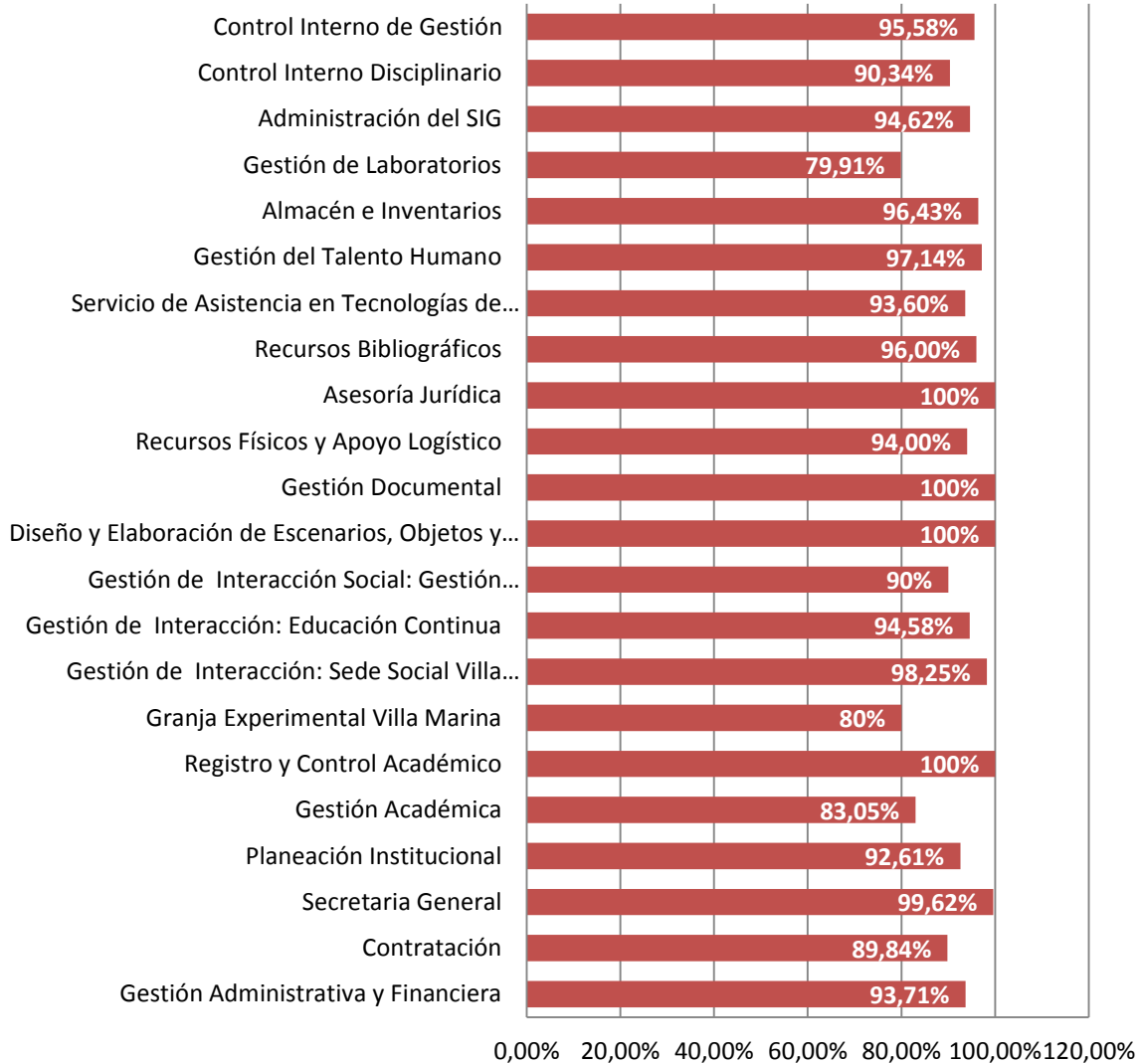
Página

11 de 89

Gestión de Interacción Social: Gestión Proyectos	90%	Entrega en fechas extemporáneas
PROCESOS DE APOYO		
Diseño y Elaboración de Escenarios, Objetos y Contenidos Multimediales Basados en Red	100%	Entrega en fechas extemporáneas
Gestión Documental	100%	
Recursos Físicos y Apoyo Logístico	94,00%	Informa que debido a las directrices de Atención al Ciudadano, no realizó la medición del II Semestre de 2018
Asesoría Jurídica	100%	
Recursos Bibliográficos	96,00%	Informa que debido a las directrices de Atención al Ciudadano y al cese de actividades, no realizó la medición del II Semestre de 2018
Servicio de Asistencia en Tecnologías de Información	93,6	N.A
Gestión del Talento Humano	97,14%	N.A
Almacén e Inventarios	96,43%	N.A
Gestión de Laboratorios	79,91%	N.A
PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL		
Administración del SIG	94,62%	N.A
Control Interno Disciplinario	90,34%	N.A
Control Interno de Gestión	95,58%	N.A




**Indicador - Satisfacción del Cliente
Procesos que cumplieron con la meta**



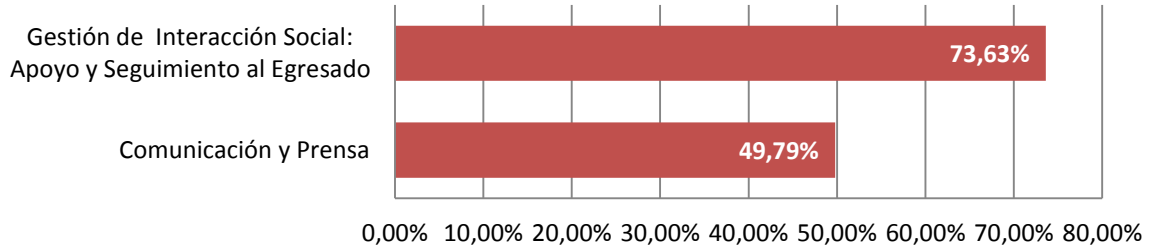
• **Procesos que NO cumplieron con la meta**

NOMBRE DEL PROCESO	PORCENTAJE PROMEDIO OBTENIDO	OBSERVACIONES
PROCESOS MISIONALES Y DE INTERACCIÓN SOCIAL		
Gestión de Interacción Social: Apoyo y Seguimiento al Egresado	73,63%	Presento información sin embargo no cumplió con la

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	13 de 89


	meta mínima
--	-------------

**Indicador - Satisfacción del Cliente
Procesos que no cumplieron con la meta**



• **Procesos que no presentaron información o incompleta**

NOMBRE DEL PROCESO	PORCENTAJE PROMEDIO OBTENIDO	OBSERVACIONES
PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
Atención al Ciudadano	-	No presentó informe del I y II semestre de 2018
Comunicación y Prensa	-	No presentó informe del I semestre de 2018
PROCESOS DE APOYO		
Gestión Presupuestal y Contable	-	No presentó informe del II semestre de 2018, por lo que no se puede establecer la medición anual de la satisfacción del cliente.
Pagaduría y Tesorería	-	No presentó informe del II semestre de 2018, por lo que no se puede establecer la medición anual de la satisfacción del cliente.
Gestión de Bienestar Universitario: Área Calidad de Vida	-	No presentó informe del II semestre de 2018, por lo que no se puede establecer la medición anual de la satisfacción del cliente.
Gestión de Bienestar Universitario: Área Cultura	-	No presentó informe del II semestre de 2018, por lo que no se puede establecer la medición anual de la satisfacción del cliente.
Gestión de Bienestar Universitario: Área de salud Física	-	No presentó informe del II semestre de 2018, por lo que no se puede establecer la medición anual de la satisfacción del cliente.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	14 de 89

PROCESOS MISIONALES Y DE INTERACCIÓN SOCIAL		
Gestión de la Investigación	-	No presento informe del I y II semestre de 2018
División Administrativa de Posgrados	-	No presento informe del I y II semestre de 2018

• **Observaciones:**


- El 53,33% del total de los procesos que componen el Sistema Integrado de Gestión realizó la medición y análisis del indicador de Satisfacción del Cliente de los II semestres de la vigencia 2018, en comparación con el resultado de la vigencia anterior aumento en un 14%.
- El 36,67% de los procesos que componen el Sistema Integrado de Gestión reportaron información incompleta de la medición del indicador de Satisfacción del Cliente, en comparación con el resultado del año 2017 disminuyo en un 13,33%.
- De los 30 procesos que componen el Sistema Integrado de Gestión el 10% no reporto medición ni análisis del indicador de Satisfacción del Cliente de la vigencia 2018, datos que se mantienen en comparación a la vigencia anterior.

• **Aspectos de Mejora:**

- Sensibilizar a todos los Procesos que componen el SIG sobre la importancia de recolectar, medir y analizar los datos de verificación de la percepción de las partes interesadas en lo relacionado con los servicios/productos ofrecidos por la Universidad de Pamplona.
- Para el año 2019 se pondrá en marcha una nueva metodología para realizar la medición de la percepción de las partes interesadas a nivel institucional.

– **Medición del Indicador PQRSD**

ESCALA		FUENTE		TENDENCIA	OBJETIVO DE CALIDAD	
Porcentaje		FAC-06 "Quejas, Reclamos y Sugerencias"		Creciente	Mejora de la cultura institucional	
META			REFERENCIA	FRECUENCIA		
MIN	SAT	SOB		RECOLECCIÓN	REVISIÓN	
90%	95%	98%	Experiencia	Mensual	Trimestral	
FÓRMULA DE CÁLCULO						
QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el período / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el período.)*100						

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	15 de 89

• **Procesos que presentaron información y cumplieron con la meta**

NOMBRE DEL PROCESO	PORCENTAJE PROMEDIO OBTENIDO	OBSERVACIONES
PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		
Gestión Administrativa y Financiera	100%	N.A
Contratación	100%	N.A
Secretaría General	100%	N.A
Planeación Institucional	100%	N.A
Atención al Ciudadano	100%	N.A
Comunicación y Prensa	100%	N.A
PROCESOS MISIONALES		
Gestión Académica	100%	N.A
Registro y Control Académico	100%	N.A
División Administrativa de Posgrados	100%	N.A
Granja Experimental Villa Marina	100%	N.A
Gestión de Interacción: Sede Social Villa Marina	100%	N.A
Gestión de Interacción: Educación Continua	100%	N.A
Gestión de Interacción Social: Gestión Proyectos	100%	N.A
Gestión de Interacción Social: Egresados	100%	N.A
PROCESOS DE APOYO		
Almacén e Inventarios	100%	N.A
Asesoría Jurídica	100%	N.A
Servicio de Asistencia en Tecnologías de Información - Soporte Tecnológico	100%	N.A
Construcción e Innovación de Software - Desarrollo Tecnológico	100%	N.A



**Informe para la Revisión del Sistema Integrado de
Gestión por la Dirección**


Código

FAC-10 v.01

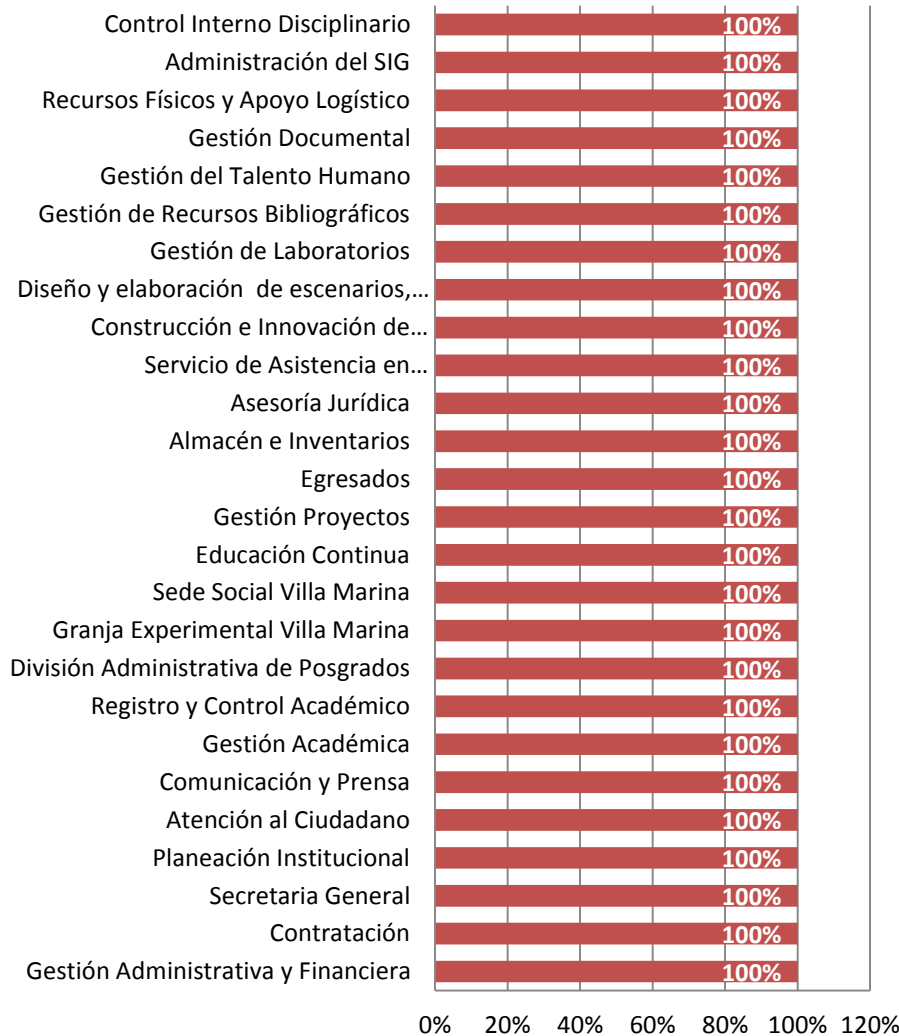
Página

16 de 89

Diseño y elaboración de escenarios, objetos y Contenidos multimediales basados en red	100%	N.A
Gestión de Laboratorios	100%	N.A
Gestión de Recursos Bibliográficos	100%	N.A
Gestión del Talento Humano	100%	N.A
Gestión Documental	100%	N.A
Recursos Físicos y Apoyo Logístico	100%	N.A
PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL		
Administración del SIG	100%	N.A
Control Interno Disciplinario	100%	N.A


	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	17 de 89

Indicador PQRS
Procesos que presentaron información y cumplieron con la meta



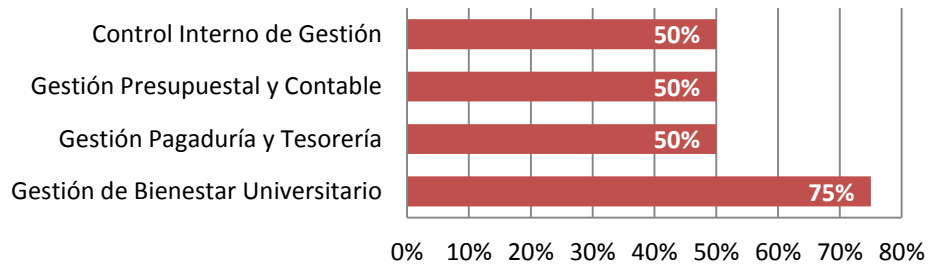
- Procesos que presentaron información (o incompleta) y no cumplieron con la meta**

NOMBRE DEL PROCESO	PORCENTAJE PROMEDIO OBTENIDO	OBSERVACIONES
PROCESOS DE APOYO		

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	18 de 89

Gestión de Bienestar Universitario	75%	No presento informe del IV trimestre de 2018
Gestión Pagaduría y Tesorería	50%	No presento informe del III y IV trimestre de 2018
Gestión Presupuestal y Contable	50%	No presento informe del III y IV trimestre de 2018
PROCESOS DE APOYO		
Control Interno de Gestión	50%	No presento informe del I y III trimestre de 2018

Procesos que presentaron información (o incompleta) y no cumplieron con la meta

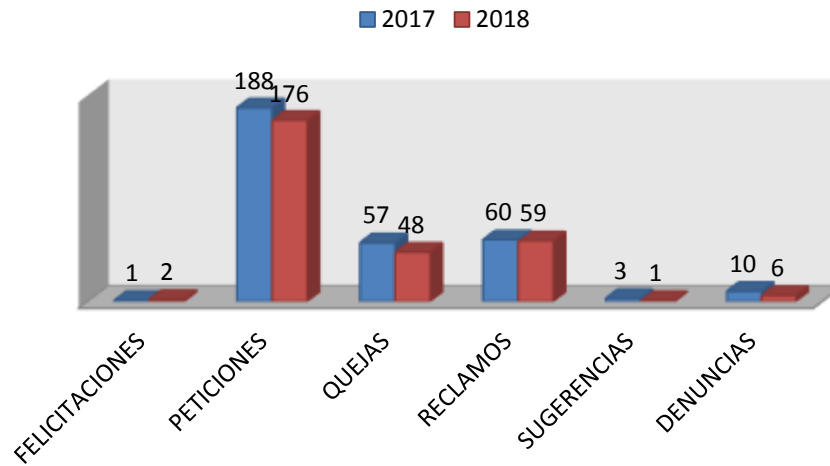


Procesos que no presentaron información

NOMBRE DEL PROCESO	PORCENTAJE PROMEDIO OBTENIDO	OBSERVACIONES
PROCESOS MISIONALES		
Gestión de la Investigación	-	No presento informe de I,II, III y IV trimestre de 2018

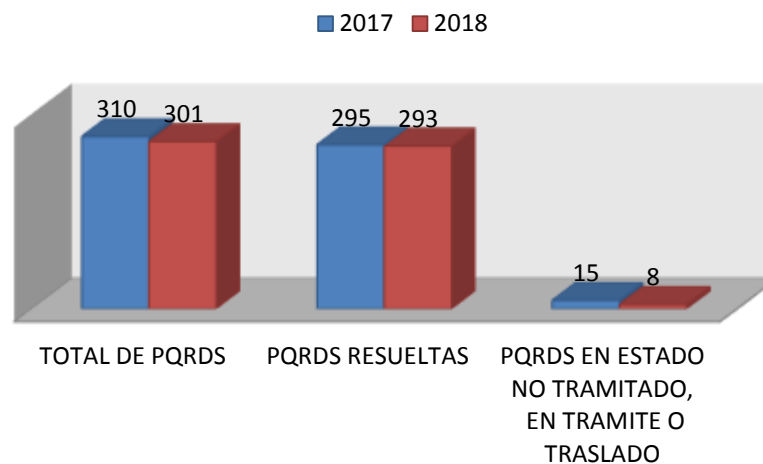



TOTAL PQRSDF RECIBIDAS POR EL APLICATIVO



PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE PQRSDF		
DESCRIPCIÓN	2017	2018
	N°	N°
TOTAL DE PQRDS	310	301
PQRDS RESUELTAS	295	295
PQRDS ESTADO NO TRAMITADO, EN TRAMITE O TRASLADO	15	8


COMPARATIVO DE PQRSDF



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	20 de 89

Una vez revisado el consolidado de PQRSD de la vigencia 2018 se realizó una clasificación de las más reiterativas como se evidencia en la siguiente tabla.

PQRDS REITERATIVAS EN LOS PROCESOS 2018	
Registro y Control Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de respuesta y/o explicaciones a los estudiantes que no son admitidos en las carrera que se inscribieron. • Demoras en la publicación de los resultados de lista de admitidos y no admitidos. • Visualización recibos de pagos/matriculas/error inscripciones. • Registro de notas. • Falla en la prestación del servicio. • No acceden al puntaje mínimo de ICFES. • Sistema de información de la institución envió de manera errónea un mensaje de bienvenida cuando no cumplió con los requerimientos. • Demoras en la entrega de las constancias y certificados cuando son solicitadas por vía correo electrónico. • No contestan el teléfono ni las extensiones
Bienestar Universitario	<ul style="list-style-type: none"> • Porque no pueden acceder al servicio de alimentación (restaurante), siendo que cumplen los requisitos. • Incumplimiento en los horarios de la prestación del servicio de buses SIMUP.
División Administrativa de Postgrado	<ul style="list-style-type: none"> • Devolución de dineros por haber ofertado la especialización y no se realizó y fue cancelada por la universidad.
Facultades Ciencias de la Educación, Ciencias Básicas e Ingenierías y Arquitectura	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores no tiene pedagogía al dictar clases.
Gestión Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Información incompleta e inconclusa en la citación de fechas y horas para las pruebas de los concursos que se deben realizar. • Demora en el pago de algunos contratistas que prestan sus servicios para la realización de las entrevistas de los concursos. • Más claridad en los resultados de los concursos cuando son admitidos o no admitidos.
Gestión Administrativa y Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Demoras en los reintegros y/o reembolsos de dinero por cancelación de semestre.
Secretaría General	<ul style="list-style-type: none"> • Demoras en el trámite de verificación de títulos.
Gestión de Pagaduría y Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> • Demoras en los reintegros y/o reembolsos de dinero por cancelación de semestre. • Demoras en la habilitación del sistema por pago de matrícula financiera para realizar la matrícula académica. • Demora en pagos de honorarios.
Gestión Académica	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas por inconformidad de algunos docentes.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	21 de 89

• **Observaciones:**

- Del total de los procesos que componen el SIG el 90% realizaron la medición y análisis del indicador PQRSD de los IV trimestres del 2018, sin embargo el 10% que corresponde a 4 procesos de los 30 en total remitieron la información incompleta.
- Sé evidencia que la participación por parte de los procesos en el reporte del indicador de PQRSD aumento en un 50% en comparación con el año anterior.

• **Aspectos de Mejora:**

- Tener en cuenta los resultados de las PQRSD de periodos anteriores con el fin de identificar la causa raíz de cada PQRSD y establecer acciones correctivas que las minimicen o eliminen de manera permanente.
- Definir planes de acciones correctivas para eliminar la causa de las PQRDS.


2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

A continuación, se presentan los resultados alcanzados en la medición de los indicadores de calidad para la vigencia 2018.

Metodología utilizada: (Documento anexo Nro. 2: Medición de Objetivos de Calidad)

Indicador	Instrumento de Medición	Ponderación	Medición SPEI 2018	Sub_Total	Total alcanzado
1. Asegurar la excelencia e innovación en lo Académico y en la Gestión	PILAR 1. DOCENCIA Y EXCELENCIA ACADÉMICA.	55%	85,14%	46,83%	90%
	PILAR 2. INVESTIGACIÓN.	45%	95,95%	43,18%	

Indicador	Instrumento de Medición	Ponderación	Medición SPEI 2018	Sub_Total	Total Alcanzado
2 Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones.	PILAR 3. INTERNACIONALIZACIÓN Y EXTENSIÓN.	50%	96,67%	48,34%	95,53%
	PILAR 4. LIDERAZGO CONSTRUCTIVO CON IMPACTO SOCIAL EN LA REGIÓN.	33%	100%	33,00%	
	Del Pilar 1. Línea 2 Un Campus de aprendizaje Dinámico y Permanente.	13%	78,44%	10,20%	

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	22 de 89


	Del Pilar 5. Línea 15 Proyecto 46 Indicador 88. Porcentaje de Avance Modelo Aplicado de Sistematización y Automatización del Proceso Administrativo.	4%	100,00%	4,00%	
--	--	----	---------	-------	--

Indicador	Instrumento de Medición	Ponderación	Medición SPEI 2018	Sub_Total	Total Alcanzado
3. Garantizar la sustentabilidad y crecimiento institucional	PILAR 5. EFICIENTE GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRESUPUESTAL.	100%	93,75%	93,75%	93,75%

Los resultados obtenidos durante el año 2018 visualizan un excelente desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, el esfuerzo institucional permite demostrar a sus grupos de interés que éste sistema es conveniente, adecuado y eficaz y que su mejoramiento continuo permite tener procesos coordinados, organizados, controlados coadyuvando a formar líderes para la construcción de un nuevo país en paz y en pro de ser una institución pública en búsqueda de la Acreditación Institucional



También se visualiza un comportamiento significativo de mejoramiento en los objetivos de calidad en comparación al año 2018, es de resaltar el avance del tercer objetivo de calidad en el cuál se observa un progreso del 34%, esto es un logro impresionante toda vez que en el año 2018 se presentó un cese de actividades académicas por parte de las universidades públicas

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	23 de 89

del país en el último trimestre del año y que dejó una pérdida para nuestra institución de once mil millones de pesos (\$ 11.000.000,000).


El progreso de cada objetivo se presenta en la siguiente tabla.

Indicador	2017	2018	% de Avance
1. Asegurar la excelencia e innovación en lo Académico y en la Gestión	85%	90%	5%
2. Lograr la excelencia en servicios y en las tecnologías de la información y las comunicaciones	92%	96%	4%
3. Garantizar la sustentabilidad y crecimiento institucional	59,60%	94%	34%


3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;

Cuadro de mando indicadores: (Documento anexo Nro. 3: FAC-29 Cuadro de Mando Indicadores del Sistema Integrado de Gestión)

Consolidado general del cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión establecidos por los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona en la vigencia 2018.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	24 de 89

PROCESO EVALUADO	TOTAL INDICADORES DE GESTIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR DE GESTIÓN POR PROCESOS	CONSOLIDADO CUMPLIMIENTO DE LAS METAS	
			SI CUMPLIERON	NO PRESENTARON O NO CUMPLIERON LA META
PROCESOS MISIONALES				
Gestión Académica:	1	HGA.GR-02 Logro de Objetivos Planificados	86,91%	
Granja Experimental Villa Marina				
Gestión de la Investigación Datos correspondientes a la vigencia 2017 teniendo en cuenta que la medición de estos indicadores se realiza en el primer trimestre del siguiente año.	5	HPI-01 Calidad de la Investigación	No se reportó esta información a la Administración del SIG	
		HPI-02 Compromiso de la Universidad en la Investigación	No se reportó esta información a la Administración del SIG	
		HPI-03 Compromisos de los Docentes con la Investigación	No se reportó esta información a la Administración del SIG	
		HPI-04 Esfuerzo de Investigación	No se reportó esta información a la Administración del SIG	
		HPI-05 Gestión de Recursos	No se reportó esta información a la Administración del SIG	
Gestión de Interacción Social: Promoción Social Villa Marina	4	HIS.VM-02 Oportunidad en la Prestación del Servicio	99,50%	
		HIS.VM-03 Logro de Objetivos Planificados	100%	
		HIS VM-04 Reporte de recaudo de dinero	100%	
		HIS VM-05 Accidentes cubiertos por póliza	100%	
Gestión de Interacción Social: Apoyo al Egresado	3	HIS.EG-03 Actualización de Datos de Egresados	97%	

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	25 de 89

		HIS.EG-04 Vinculación de Egresados a Programas de Extensión	87,50%	
		HIS.EG-05 Participación de los Egresados de la Universidad de Pamplona en Encuentro de Egresados	143%	
Gestión de Interacción Social: Gestión Proyectos	1	HIS.GP-02 Negocios	\$ 4.640,00 6.243,00	
PROCESOS DE APOYO				
Gestión Presupuestal y Contable	1	HGP-07 Oportunidad en la Administración del Recurso Financiero	1,32%	No presento informe del II Semestre
Almacén e Inventarios	1	HAI-02 Inventarios Realizados a Bienes Muebles que Ingresan a la Universidad de Pamplona	100%	
Gestión del Talento Humano	1	HGH-05 Indicador de Impacto de Capacitaciones	80%	
Gestión del Recurso Físico y Apoyo Logístico	1	HGI-10 Eficacia en la Prestación del Servicio	90,20%	
Gestión de Laboratorios	2	HLA-02 Planificación, Solicitud y Asignación de Recursos	100%	
		HLA-04 Prestación de Servicio de Laboratorio	100%	
Construcción e innovación de software	1	HSE-08 Nivel de Errores Reportados por el Área de Pruebas	30,73%	
Diseño y Elaboración, de Escenarios, Objetos y Contenidos Multimedia les Basados en Red	3	HDM-02 Avance de los Materiales Virtuales (AMV)		0%
		HDM-06 Nivel de Cumplimiento de Solicitudes Recibidas (NCSR)	100%	
		HDM 07 Nivel de Cumplimiento de Objetos Virtuales Solicitados (NCOVS)	100%	
Servicio de Asistencia en Tecnologías de Información	1	HCA-18 Seguimiento al Servicio (SS)	8,5	



**Informe para la Revisión del Sistema Integrado de
Gestión por la Dirección**


Código

FAC-10 v.01

Página

26 de 89

Gestión Documental	1	HGT-06 Oportunidad en la Entrega de Documentos Internos y Externos	100%	Entrega extemporánea de la información
Gestión de Bienestar Universitario	1	HBU-02 Medición del Cumplimiento de las Actividades Calidad de Vida	92,31%	No presento informe del indicador del II semestre
		HBU-02 Medición del Cumplimiento de las Actividades Cultura y Deportes	95,45%	
		HBU-02 Medición del Cumplimiento de las Actividades Salud Física	81,82%	
Gestión de Recursos Bibliográficos	4	HBA-09 Oportunidad en el proceso técnico del Material Bibliográfico	59	
		HBA-10 Oportunidad en el Préstamo del Material Bibliográfico Unidades con más de 10.000 libros	31	
		HBA-11 Oportunidad en el Préstamo del Material Bibliográfico Unidades con menos de 10.000 libros	24	
		HBA-12 Oportunidad en el Cargue de Traba-9jos y Tesis de Grado al Repositorio Institucional	21	
		HBA-13 Oportunidad en las Capacitaciones de Recursos Bibliográficos	20	
Gestión de Pagaduría y Tesorería	3	HPT-02 Pago de Servicios Académicos Presencial	3,28%	No presento informe del II Semestre
		HPT-02 Pago de Servicios Académicos Distancia	3,28%	No presento informe del II Semestre
		HPT-03 Identificación Registro de Ingresos	98,28%	No presento informe del II Semestre
		HPT-05 Seguimiento al Programa Anual Mensualizado de Caja PAC-Egreso	98,21%	No presento informe del I, III y IV trimestre
PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL				
Control Interno Disciplinario	1	HCD-02 Actividades Preventivas Ejecutadas	100%	

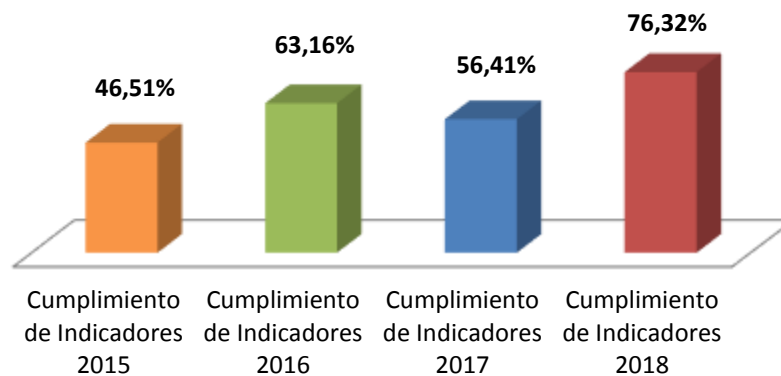
	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	27 de 89

Administración del Sistema Integrado de Gestión	2	HAC-05 Seguimiento Indicadores		80,56%
		HAC-11 V.00 Medición del Conocimiento de la Política, Objetivos y Responsabilidades frente al SIG	Nuevo Indicador	61,36%
Control Interno de Gestión	1	HCI-12 Cumplimiento del Plan de Actividades de Control Interno de Gestión	Nuevo Indicador	46,48

En la actualidad el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Pamplona cuenta con 38 indicadores de Gestión distribuidos de la siguiente manera:


PROCESOS	TOTAL DE INDICADORES	CUMPLIERON LA META	NO CUMPLIERON LA META
Procesos Misionales	14	9	5
Procesos de Apoyo	20	19	1
Procesos de Evaluación y Control	4	1	3
Total	38	29	9

Historico del Seguimiento a los Indicadores de Gestión



• **Observaciones:**

- Aunque se evidencio un aumento del 19,91% en lo relacionado con el compromiso de medición y reporte de indicadores, no se alcanzó el cumplimiento de la meta mínima por lo que es necesario seguir trabajando en la cultura de la calidad y

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	28 de 89

sensibilizar a la Comunidad Universitaria de la importancia de la medición y reporte de resultados de los indicadores.


• **Aspectos de Mejora:**

- Identificar al interior de cada proceso si los indicadores de gestión implementados han sido efectivos y si su medición arroja información relevante para la mejora del proceso.


4) Las no conformidades y acciones correctivas;

- **Procesos Administrativos – FCI-19 Plan de Acción de Acciones Correctivas producto de la Auditoría Interna 2018.**

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Remisión Plan de Acciones Correctivas Auditoría Interna 2018	% de avance Plan de Acciones Correctivas Auditoría Interna 2018	OBSERVACIONES
PROCESOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
Gestión Administrativa y Financiera	SI	100,00%	Cerrado
Contratación	SI	43.75%	En ejecución
Secretaría General	N.A	N.A.	No se presentaron hallazgos No Conformes en la Auditoría Interna
Planeación Institucional	SI	75,00%	En ejecución
Atención al Ciudadano y Transparencia	SI	85,00%	En ejecución
Comunicación y Prensa	SI	79%	En ejecución
PROCESOS MISIONALES			
*Registro y Control Académico	SI	100,00%	Cerrado
Vicerrectoría Académica	SI	82,00%	En ejecución
*Granja Experimental Villa Marina	SI	50,00%	En ejecución
División Administrativa de Posgrados	SI	50,00%	En ejecución: Porcentaje del seguimiento realizado por el SIG - No presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de acciones correctivas.

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	29 de 89

Vicerrectoría de Investigaciones	NO	0,00%	No remitió Plan de acciones correctivas
IS - Sede Social Villa Marina	SI	95%	En ejecución: No remitió Acta de Reunión – solo el seguimiento en la matriz
Interacción Social -Egresados	SI	60,33%	En ejecución
Interacción Social - Gestión Proyectos	NO	0,00%	No remitió Plan de acciones correctivas
Interacción Social - Educación Continua	SI	100,00%	Cerrado
PROCESOS DE APOYO			
Almacén e Inventarios	SI	100,00%	Cerrado
Asesoría Jurídica	SI	100,00%	Cerrado
Servicio de Asistencia en Tecnologías de Información - Soporte Tecnológico	N.A	N.A.	No se presentaron hallazgos No Conformes en la Auditoria Interna
Construcción e Innovación de Software - Desarrollo Tecnológico	SI	46,00%	En ejecución
Diseño y elaboración de escenarios, objetos y Contenidos multimediales basados en red	SI	0,00%	No presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de acciones correctivas.
Gestión de Bienestar Universitario	SI	50,00%	En ejecución
Gestión de Laboratorios	SI	100,00%	Cerrado
Gestión de Pagaduría y Tesorería	SI	0,00%	No presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de acciones correctivas.
Gestión de Recursos Bibliográficos	SI	65,00%	En ejecución
Gestión del Talento Humano	SI	83,00%	En ejecución
Gestión Documental	NO	0,00%	No remitió Plan de acciones correctivas
Gestión Presupuestal y Contable	SI	78,60%	En ejecución: Porcentaje del seguimiento realizado por el SIG - No presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de acciones correctivas.
Recursos Físicos y Apoyo Logístico	SI	95,00%	En ejecución
PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN			
Control Interno Disciplinario	SI	88,00%	En ejecución
Control Interno de Gestión	SI	0,00%	No presentó evidencias del cierre de las acciones establecidas en el Plan de acciones correctivas.
Sistema Integrado de Gestión	SI	100,00%	Cerrado

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	30 de 89

• **Observaciones:**

De los 29 procesos que debieron elaborar y reportar el FCI-19 Plan de Acciones Correctivas producto de la Auditoria interna:

- 7 procesos ejecutaron al 100% las acciones planteadas
- 15 procesos mantienen en ejecución las acciones establecidas
- 3 procesos no remitieron evidencias de ejecución de las actividades
- 3 procesos no remitieron el FCI-19 Plan de Acciones Correctivas


5) Los resultados de seguimiento y medición;

– **Avance de los Planes de Mejoramiento de los Programas Académicos y los Procesos Administrativos**


A continuación se presenta una tabla con la información de los Planes de Gestión del Cambio y Mejora continua de los Procesos Administrativos y de los Planes de Mejoramiento de los Programas Académicos y el avance de los mismos en el año 2018.

• **Procesos Administrativos – Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua.**

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Remisión Plan de Gestión del Cambio y Mejora 2018	% de avance Plan de Gestión del Cambio y Mejora 2018	OBSERVACIONES
PROCESOS - DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICOS			
Gestión Administrativa y Financiera	SI	83,3%	En ejecución: Las acciones pendientes se replantearan en el Plan de Gestión del cambio y mejora continua 2019
Contratación	SI	25,00%	
Secretaria General	SI	66,70%	
Planeación Institucional	SI	66,7%	
Atención al Ciudadano y Transparencia	SI	69,00%	
Comunicación y Prensa	SI	92,3%	
PROCESOS MISIONALES			
*Registro y Control Académico	SI	83,30%	En ejecución: Las acciones pendientes se replantearan en el Plan de Gestión del cambio y mejora continua 2019
Vicerrectoría Académica	SI	80,00%	
*Granja Experimental Villa Marina	SI	59,30%	En ejecución: Las acciones pendientes se replantearan en el Plan de Gestión del cambio y mejora continua 2019

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	31 de 89

División Administrativa de Posgrados	SI	66,70%	En ejecución: Las acciones pendientes se replantearan en el Plan de Gestión del cambio y mejora continua 2019
Vicerrectoría de Investigaciones	SI	0,00%	No presentó evidencias del avance de las acciones establecidas en el Plan de Gestión del Cambio y Mejora continua.
IS - Sede Social Villa Marina	SI	100%	Cerrado
Interacción Social -Egresados	SI	44,44%	En ejecución: Las acciones pendientes se replantearan en el Plan de Gestión del cambio y mejora continua 2019
Interacción Social - Gestión Proyectos	NO	0,00%	No presentó evidencias del avance de las acciones establecidas en el Plan de Gestión del Cambio y Mejora continua.
Interacción Social - Educación Continua	SI	83,30%	En ejecución: Las acciones pendientes se replantearan en el Plan de Gestión del cambio y mejora continua 2019
PROCESOS DE APOYO			
Almacén e Inventarios	SI	65,00%	En ejecución: Las acciones pendientes se replantearan en el Plan de Gestión del cambio y mejora continua 2019
Asesoría Jurídica	SI	71,40%	
Servicio de Asistencia en Tecnologías de Información - Soporte Tecnológico	SI	100,00%	Cerrado
Construcción e Innovación de Software - Desarrollo Tecnológico	SI	75,00%	En ejecución: Las acciones pendientes se replantearan en el Plan de Gestión del cambio y mejora continua 2019
Diseño y elaboración de escenarios, objetos y Contenidos multimediales basados en red	SI	66,7%	En ejecución: Porcentaje del seguimiento realizado por el SIG - No presentó evidencias del avance de las acciones establecidas en el Plan de gestión del cambio y mejora continua.
Gestión de Bienestar Universitario	SI	0,00%	No presentó evidencias del avance de las acciones establecidas en el Plan de Gestión del Cambio y Mejora continua.
Gestión de Laboratorios	SI	100,00%	Cerrado
Gestión de Pagaduría y Tesorería	SI	0,00%	No presentó evidencias del avance de las acciones establecidas en el Plan de Gestión del Cambio y Mejora continua.
Gestión de Recursos Bibliográficos	SI	75,00%	En ejecución: Las acciones pendientes se replantearan en el Plan de Gestión del cambio y mejora continua 2019
Gestión del Talento Humano	SI	100,00%	Cerrado
Gestión Documental	NO	0,00%	No presentó evidencias del avance de las acciones establecidas en el Plan de Gestión del Cambio y Mejora continua.
Gestión Presupuestal y Contable	SI	78,60%	En ejecución: Porcentaje del seguimiento realizado por el SIG - No presentó evidencias del avance de las acciones establecidas en el Plan de gestión del cambio y mejora continua.
Recursos Físicos y Apoyo Logístico	SI	16,50%	En ejecución: Las acciones pendientes se replantearan en el Plan de Gestión del cambio y mejora continua 2019
PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN			
Control Interno Disciplinario	SI	93,75%	En ejecución: Las acciones pendientes se replantearan en el Plan de Gestión del cambio y mejora continua 2019
Control Interno de Gestión	SI	75,00%	

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	32 de 89

Sistema Integrado de Gestión	SI	77,30%
------------------------------	----	--------

• **Observaciones:**

De los 31 procesos que debieron elaborar y reportar el FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua 2018:

- 3 procesos ejecutaron al 100% las acciones planteadas
- 22 procesos mantienen en ejecución las acciones establecidas y las replantearan en los nuevos FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua 2019.
- 3 procesos no remitieron evidencias de ejecución de las actividades
- 3 procesos no remitieron el FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua

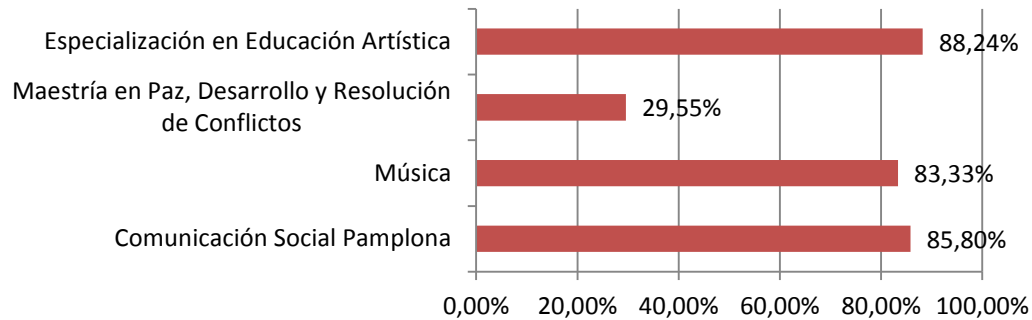
Nota: En el periodo 2018-2 se presentó un paro estudiantil a nivel nacional, por lo tanto se suspendió el calendario académico desde el mes de octubre hasta diciembre de 2018, como consecuencia los procesos se vieron afectados en tiempo de ejecución de las acciones de mejora planteadas.

- ***Programas Académicos, Técnicos y Tecnológicos – Control seguimiento y cierre Planes de Mejoramiento Producto de la Autoevaluación***

FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES						
PROGRAMAS	TOTAL ACTIVIDADES	EJECUTADAS	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR	% DE AVANCE	ESTADO
Comunicación Social Pamplona	41	31	10	0	85,80%	Cerrado
Música	9	6	3	0	83,33%	Cerrado
Maestría en Paz, Desarrollo y Resolución de Conflictos	22	0	11	10	29,55%	Cerrado
Especialización en Educación Artística	17	15	2	0	88,24%	Cerrado



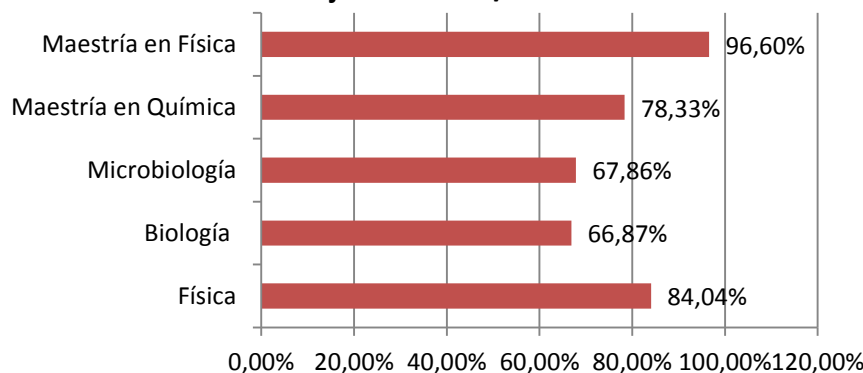
Porcentaje de avance/Facultad de Artes y Humanidades



FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS


PROGRAMAS	TOTAL ACTIVIDADES	EJECUTADAS	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR	% DE AVANCE	ESTADO
Física	47	36	7	4	84.04%	Cerrado
Biología	83	47	17	19	66.87%	Cerrado
Microbiología	42	25	7	10	67.86%	Cerrado
Maestría en Química	30	21	5	4	78.33%	Cerrado
Maestría en Física	89	83	6	0	96.60%	Cerrado

Porcentaje de avance/Facultad de Ciencias Basicas

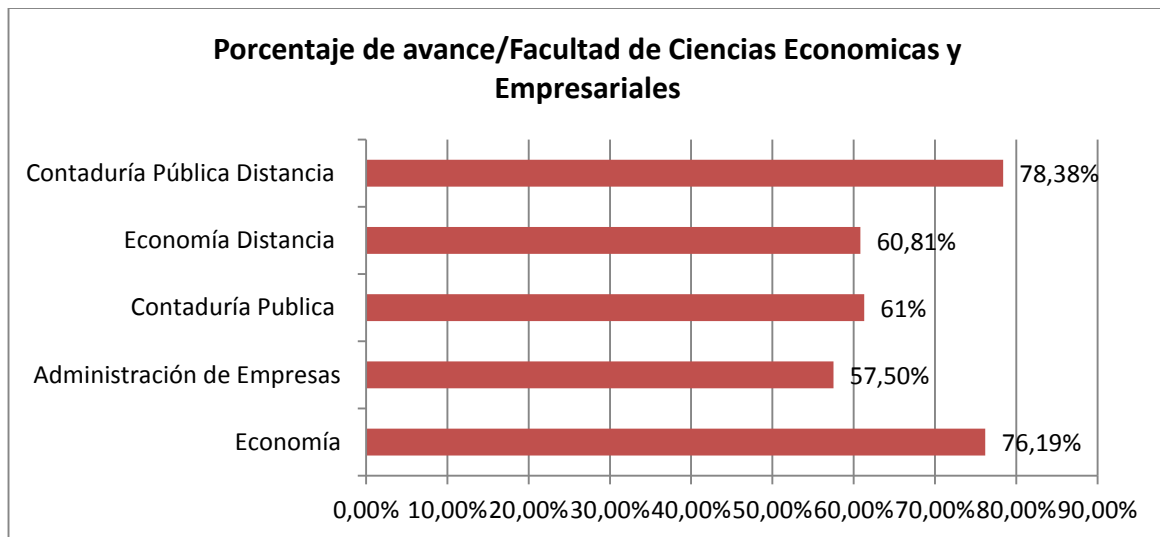


FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

PROGRAMAS	TOTAL ACTIVIDADES	EJECUTADAS	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR	% DE AVANCE	ESTADO
-----------	-------------------	------------	--------------	--------------	-------------	--------

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	34 de 89

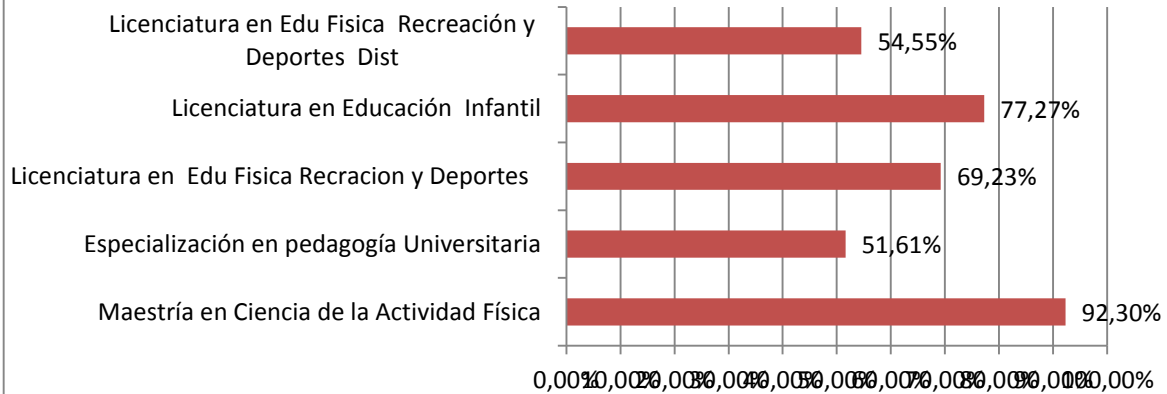
Economía	42	28	8	6	76.19%	Cerrado
Administración de Empresas	40	10	26	4	57.50%	Cerrado
Contaduría Pública	53	17	30	6	61.32%	Cerrado
Economía Distancia	37	19	7	11	60.81%	Cerrado
Contaduría Pública Distancia	37	25	8	4	78.38%	Cerrado



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN						
PROGRAMAS	TOTAL ACTIVIDADES	EJECUTADAS	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR	% DE AVANCE	ESTADO
Maestría en Ciencia de la Actividad Física	39	34	4	1	92,30%	Cerrado
Especialización en pedagogía Universitaria	31	13	6	12	51,61%	Cerrado
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Física, Recreación y Deportes	39	18	18	3	69,23%	Cerrado
Licenciatura en Educación Infantil	22	13	8	1	77,27%	Cerrado
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Física, Recreación y Deportes - Distancia	22	6	14	02	54,55%	Cerrado




Porcenta de Avance/Facultad Ciencias de la Educacion

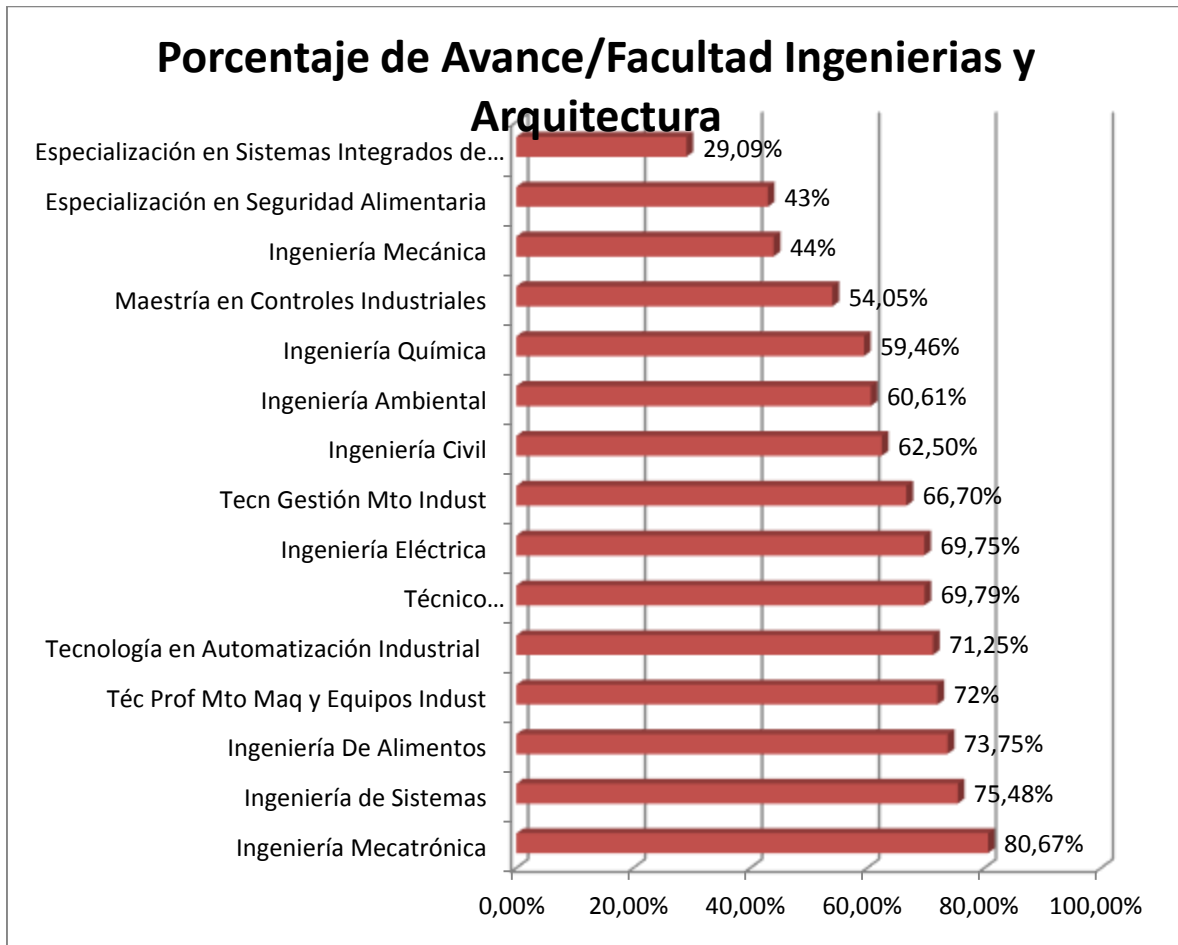


FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA


PROGRAMAS	TOTAL ACTIVIDADES	EJECUTADAS	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR	% DE AVANCE	ESTADO
Ingeniería de Sistemas	108	71	21	16	75.48%	Cerrado
Ingeniería Mecánica					44%	En Ejecución
Ingeniería Civil	40	23	4	13	62.50%	Cerrado
Ingeniería Química	37	16	12	9	59.46%	Cerrado
Ingeniería Ambiental	66	32	18	16	60.61%	Cerrado
Ingeniería Eléctrica	81	46	21	14	69.75%	Cerrado
Ingeniería Mecatrónica	75	54	13	8	80.67%	Cerrado
Especialización en Sistemas Integrados de Gestión HSEQ	37	11		26	29.09%	Cerrado
Ingeniería De Alimentos	80	52	14	14	73.75%	Cerrado
Maestría en Controles Industriales	37	13	14	10	54.05%	Cerrado
Especialización en Seguridad Alimentaria	32	9	10	13	43%	Cerrado
Técnico Profesional en Instrumentación y Control de Procesos Industriales	48	31	5	12	69.79%	Cerrado
Técnico Profesional en Mantenimiento de Maquinaria y Equipos Industriales	45	31	3	11	72%	Cerrado

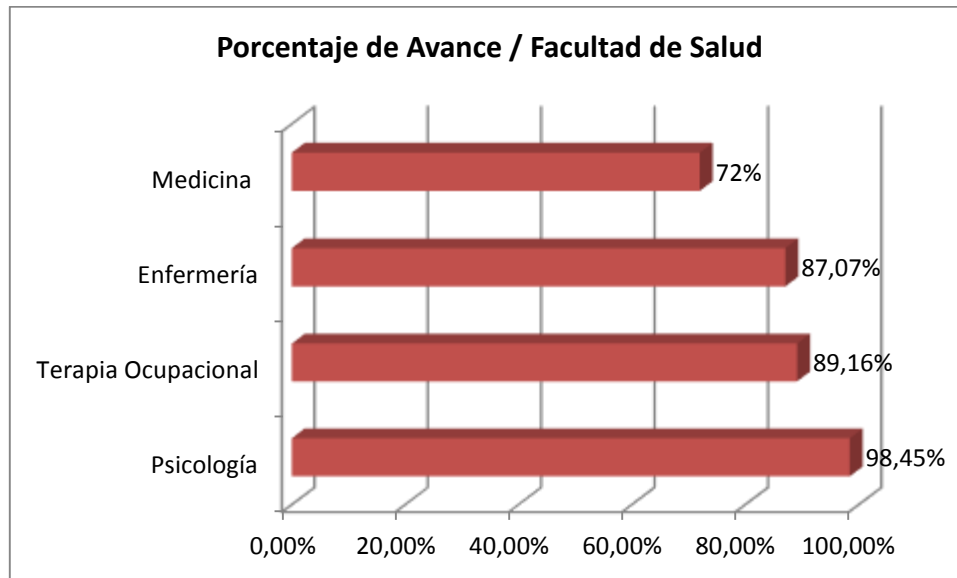
	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	36 de 89

Tecnología en Automatización Industrial	40	28	1	11	71.25%	Cerrado
Tecnología en Gestión de Mantenimiento Industrial	39	25	2	12	66.7%	Cerrado



FACULTAD DE SALUD						
PROGRAMA	TOTAL ACTIVIDADES	EJECUTADAS	EN EJECUCIÓN	SIN EJECUTAR	PORCENTAJE DE AVANCE	ESTADO
Enfermería	58	46	9	5	87,07%	Cerrado
Psicología	97	9	3	0	98,45%	Cerrado
Terapia Ocupacional	31	28	3	0	89,16%	Cerrado
Medicina	123	67	43	13	72%	En Ejecución

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	37 de 89



Observaciones:


- Se realizó el control, seguimiento y cierre a 33 programas académicos, 2 programas tecnológicos y 2 programas técnicos, producto de la autoevaluación en las diferentes facultades, quedando en estado de ejecución el programa de Ingeniería Mecánica y Medicina.

Aspectos de Mejora:


- Promover al interior de los programas académicos la importancia de la consolidación de las evidencias de las acciones planteadas para una mejor verificación de su efectividad y ejecución.
- Informar de manera oportuna a todos los docentes del programa la importancia del proceso de autoevaluación, así como de la responsabilidad de participar activamente en el cumplimiento de las actividades descritas en los planes de mejoramiento.

Procesos Administrativos – Planificación de Actividades

PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Remisión de la Planificación 2018	% de avance de la Planificación	OBSERVACIONES
PROCESOS - DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICOS			
Gestión Administrativa y Financiera	SI	98,6%	Cerrado
Contratación	SI	100,00%	

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	38 de 89

Secretaría General	SI	100,00%	
Planeación Institucional	SI	67,6%	
Atención al Ciudadano y Transparencia	SI	37,50%	
Comunicación y Prensa	SI	88,9%	
PROCESOS MISIONALES			
*Registro y Control Académico	SI	81,00%	En ejecución: La planificación se finaliza con el semestre académico
Vicerrectoría Académica	SI	100,00%	Cerrado
*Granja Experimental Villa Marina	SI	100,00%	Cerrado
División Administrativa de Posgrados	SI	80,00%	Avance evidenciado en el seguimiento realizado por el SIG – No se enviaron evidencias de cierre.
Vicerrectoría de Investigaciones	SI	0,00%	No presentó evidencias del avance de las actividades planificadas
IS - Sede Social Villa Marina	SI	100%	No remitió Acta de Reunión – solo el seguimiento en la matriz
Interacción Social -Egresados	SI	93,80%	Cerrado
Interacción Social - Gestión Proyectos	SI	0,00%	No presentó evidencias del avance de las actividades planificadas
Interacción Social - Educación Continua	SI	62,50%	Cerrado
PROCESOS DE APOYO			
Almacén e Inventarios	SI	100,00%	Cerrado
Asesoría Jurídica	SI	0,00%	No presentó evidencias del avance de las actividades planificadas
Servicio de Asistencia en Tecnologías de Información - Soporte Tecnológico	SI	100,00%	Cerrado
Construcción e Innovación de Software - Desarrollo Tecnológico	SI	61,10%	Cerrado
Diseño y elaboración de escenarios, objetos y Contenidos multimediales basados en red	SI	0,00%	No presentó evidencias del avance de las actividades planificadas
Gestión de Bienestar Universitario	SI	0,00%	No presentó evidencias del avance de las actividades planificadas
Gestión de Laboratorios	SI	-	En ejecución: La planificación cierra una vez finalice el semestre académico 2018-2.
Gestión de Pagaduría y Tesorería	NO	0,00%	
Gestión de Recursos Bibliográficos	SI	90.5%	Cerrado
Gestión del Talento Humano	SI	100,00%	
Gestión Documental	NO	0,00%	No presentó evidencias del avance de las actividades planificadas
Gestión Presupuestal y Contable	SI	70,00%	Avance evidenciado en el seguimiento realizado por el SIG – No se enviaron evidencias de cierre.
Recursos Físicos y Apoyo Logístico	SI	94,40%	Cerrado
PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN			
Control Interno Disciplinario	SI	100%	Cerrado

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	39 de 89

Control Interno de Gestión	SI	58.5%
Sistema Integrado de Gestión	SI	96,70%

• **Aspectos de Mejora:**

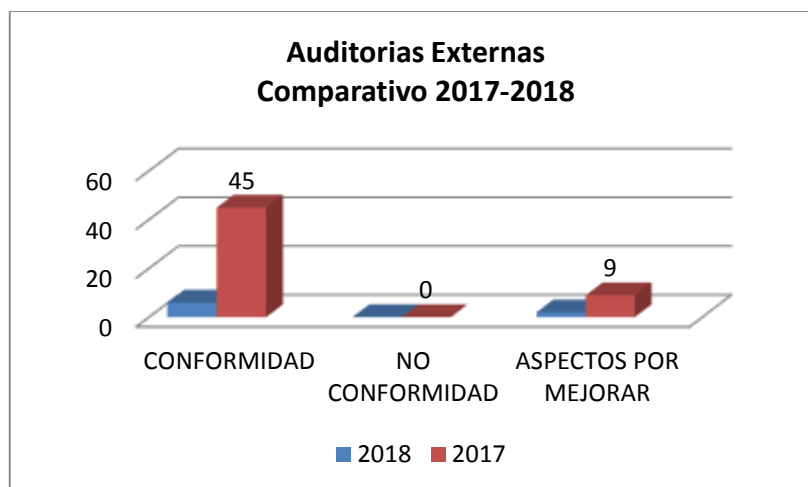
Concientización del personal hacia el cumplimiento de los compromisos, el mantenimiento y la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

6) Los resultados de las auditorías;

a) Resultados de auditorías externas al Sistema Integrado de Gestión año 2018

- *Hallazgos de la Auditoria Externa de ICONTEC 2018*


AÑO	CONFORMIDAD	NO CONFORMIDAD	ASPECTOS POR MEJORAR
2018	6	0	2
2017	45	0	9



AÑO 2018

CONFORMIDADES QUE APOYAN EL SISTEMA DE GESTIÓN CON LOS REQUISITOS


- El programa SPEI disponible en celulares a funcionarios y en la página a la comunidad, facilitando la comunicación en la institución.
- Los ciento doce (112) convenios internacionales que tiene la Universidad disponiendo de un buen número de espacios para complementar la formación de los estudiantes.
- La creación de la bolsa propia de empleos con ciento veintinueve (129) empresas inscritas a

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	40 de 89

- nivel nacional, contribuyendo a la consecución de empleo a los egresados de la Institución.
- El programa de alertas tempranas para identificar posible deserción de estudiantes, facilitando la continuidad de sus estudios a los mediante detectados por este medio.
 - El incremento de investigadores categorizados, fortaleciendo la investigación en la Universidad.
 - El recibir el registro de propiedad industrial a la Marca ACADEMUSOFT, asegurando la producción intelectual de la institución.


AÑO 2018			
ASPECTO DE MEJORA	ACCIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO
Complementar el análisis del desempeño de los procesos en la revisión por la dirección, para obtener información precisa sobre la gestión de los mismos.	Consolidar la información del desempeño de los procesos en una base de datos y en una cartelera informativa.	Administración del SIG Todos los procesos	N/A
Fortalecer la metodología establecida para abordar riesgos y oportunidades, de tal manera que se facilite la identificación de oportunidades en la institución.	Ajustar la metodología de identificación de riesgos incluyendo las oportunidades.	Planeación Institucional	N/A

RECOMENDACIONES DE LA AUDITORIA 2018
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Considerar el uso de tabletas en la sede campestre de Villa Marina para realizar las encuestas y diligenciar los consentimientos informados, agilizando la toma de información, racionalizando el uso de papel y contribuyendo a la protección del medio ambiente. ▪ Manifiestar a los asistentes a los eventos realizados por educación continuada, para que dichas personas tengan la tranquilidad de que sus datos serán utilizados adecuadamente por la institución. ▪ Considerar la actualización del “Manual específico de funciones y requisitos” (versión 2000), para que quede acorde al estado actual de la institución en cuanto a las competencias y funciones de su personal. ▪ Fortalecer concepto de evaluación de eficacia de la formación, para que cuando se realice esta actividad se refleje con claridad el impacto de la misma en el desempeño laboral del personal. ▪ Asignar el responsable de dar cumplimiento a las actividades programadas de mantenimiento locativo, de tal manera que se asegure la realización adecuada y oportuna de estas actividades. ▪ Unificar en el registro de mantenimiento de vehículos, las casillas de correctivo y preventivo e incluir columna para identificar si el mantenimiento es correctivo o preventivo, con el fin de tener claridad en la trazabilidad del mantenimiento realizado a los vehículos así como, incluir los costos de los mantenimientos correctivos realizados y poder realizar análisis de reposición de equipos. ▪ Incluir una casilla para registrar la fecha de ejecución en el formato FGI-01 “Programación de mantenimiento preventivo”, para llevar un mejor control sobre la realización de las actividades programadas. ▪ Enviar a los proveedores los resultados de la evaluación y/o reevaluación del desempeño, con el fin de que realicen las mejoras pertinentes en aquellos aspectos donde obtuvieron una calificación baja. ▪ Fortalecer el control de la información documentada de origen externo, de tal manera que se facilite la utilización de las versiones vigentes de las mismas. ▪ Incluir las causas de las quejas y reclamaciones cuando se analice y consolide la información proveniente de las PQRS, para tomar acciones eficaces que eliminen o minimicen las causas de las

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	41 de 89

<p>mismas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecer la metodología establecida para la gestión de conocimiento, de tal manera que se identifiquen todas las fuentes de conocimiento de la institución. ▪ Considerar la revisión de la metodología para abordar riesgos y oportunidades, con el fin de complementar las acciones propuestas hasta el momento. ▪ Analizar la posibilidad de validación por parte de Control Interno, las acciones propuestas para abordar riesgo y oportunidades, con el fin de que desde un principio se pueda determinar la posible eficacia de estas acciones.

HALLAZGOS AÑO 2017			
ASPECTO DE MEJORA	ACCIÓN	RESPONSABLE	RESULTADO
Definir la metodología para realizar el seguimiento a los compromisos o planes de mejoramiento derivados de la evaluación del desempeño, para asegurarse de su cumplimiento oportuno y eficaz.	El proceso de Talento Humano se encuentra a la espera de las directrices por parte de la función pública para la implementación de la nueva metodología para la evaluación del desempeño	Talento Humano	Acción en Ejecución
Incluir en el plan de capacitación y formación más temas relacionados con calidad, con el fin de afianzar en el personal de la institución el conocimiento de estos temas y su aplicación en la ejecución de sus actividades diarias.	Se ejecutó el diplomado de Sistemas Integrados de Gestión HSEQ para 34 funcionarios escogiendo uno por proceso con el fin que este sea de apoyo para las actividades del SIG, se contrató con la empresa BUREAU VERITAS la cual se desarrolló desde el mes de abril hasta mayo de 2018 los días jueves y viernes	Talento Humano	Acción Efectiva Aprobación de curso de Auditora Interna de 34 funcionarios entregados
Fortalecer la metodología para la evaluación de la eficacia de la formación, para que cuando se realice esta actividad se refleje con claridad el impacto de la misma en el desempeño laboral del personal evaluado.	No definida	Talento Humano	N/A
Evaluar la eficacia de los temas tratados en bienestar universitario, con el fin de determinar el impacto alcanzado por dichos eventos en la población objeto de los mismos.	No definida	Bienestar Universitario	N/A
Fortalecer la gestión con los egresados, de tal manera que se obtenga de ellos una mayor Vinculación con la institución.	El proceso estableció el plan de mejoramiento continuo del día 3-03-2017 (34 actividades) que incluye el número de actividades necesarias enfocadas al	Apoyo y seguimiento al Egresado	89% de efectividad

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	42 de 89

	aspecto de mejora en mención, así mismo en el mes de febrero de 2018 definió los indicadores necesarios para medir el porcentaje de vinculación		
Incluir la fecha actualización de los FGA-23 “Contenidos programáticos”, con el fin de asegurar la utilización de los documentos actualizados por parte del personal docente.	Realizar el respectivo ajuste en el FGA-23 “Contenidos programáticos”	Gestión Académica	Acción efectiva 100%
Incluir en el plan de mantenimiento todos los equipos de las dependencias administrativas, con el fin de prevenir daños y pérdida de la información contenida en ellos.	Ejecución del Plan de mantenimiento preventivo	Recursos Físicos y Apoyo Logístico	N/A
Evaluar la posibilidad de utilizar un aplicativo para el mantenimiento de la infraestructura, con el fin de facilitar la programación, ejecución y control de las actividades definidas para cada elemento y también, llevar el historial de los mantenimientos correctivos y preventivos realizados y los costos de dicho mantenimiento para elaboración de presupuestos e identificación de equipos que deban darse de baja por tener un mantenimiento muy costoso.	Solicitar el desarrollo de un aplicativo para controlar los mantenimientos de los equipos en la institución	Recursos Físicos y Apoyo Logístico	N/A


b) Resultados de auditorías Internas al Sistema Integrado de Gestión año 2018 – Procesos Académico - Administrativos

- En la vigencia 2018 se realizó la Auditoría Interna en 1 ciclo donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Procesos de Direccionamiento Estratégico: Alta Dirección

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
1. Alta Dirección					9	0	0	0

<i>Aspectos relevantes</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Interés y compromiso demostrado por la Alta Dirección a través de la adopción de la NTCISO 9001:2015 y demás normas que aplican a nuestra Universidad - La organización y planificación institucional, que establecen las directrices necesarias hacia todas las instancias de la Universidad para su correcta operación - La integración del Sistema de Gestión de la Calidad y su transversalidad con todos los Procesos identificados en la Universidad - La asignación de los recursos necesarios para el mantenimiento
-----------------------------------	--

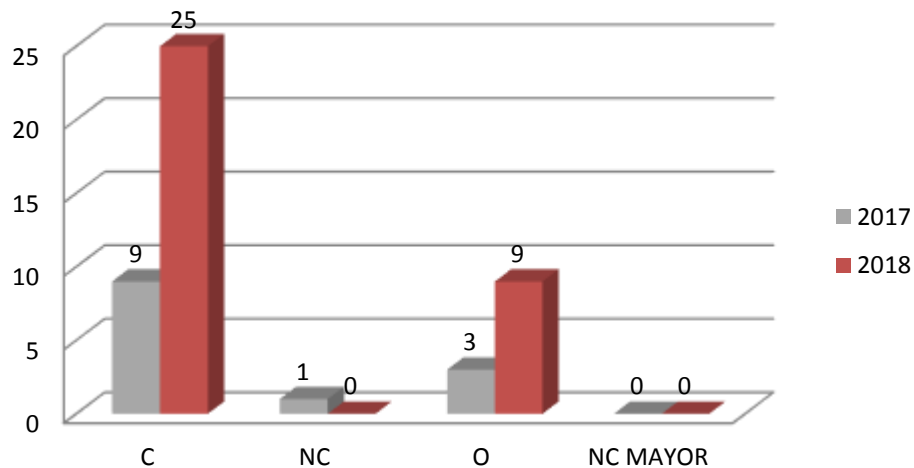
	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	43 de 89

del SIG


NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
2. Planeación Institucional	9	1	3	0	25	0	9	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación del aplicativo SPEI como herramienta para la consolidación de los resultados de la gestión generados por el cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional - Identificación del contexto organizacional y su integración con los proyectos establecidos en el plan de desarrollo
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Promover al interior del Proceso los roles y responsabilidades frente a los sistemas de gestión adoptados por la Universidad - Realizar la revisión y actualización de la documentación del proceso acorde a los cambios y nuevos lineamientos establecidos al interior del Proceso - Identificar el producto o servicio no conforme para establecer las acciones necesarias para su control cuando se presente. - Promover al interior del Proceso los roles y responsabilidades frente a los sistemas de gestión adoptados por la Universidad

Planeación Institucional



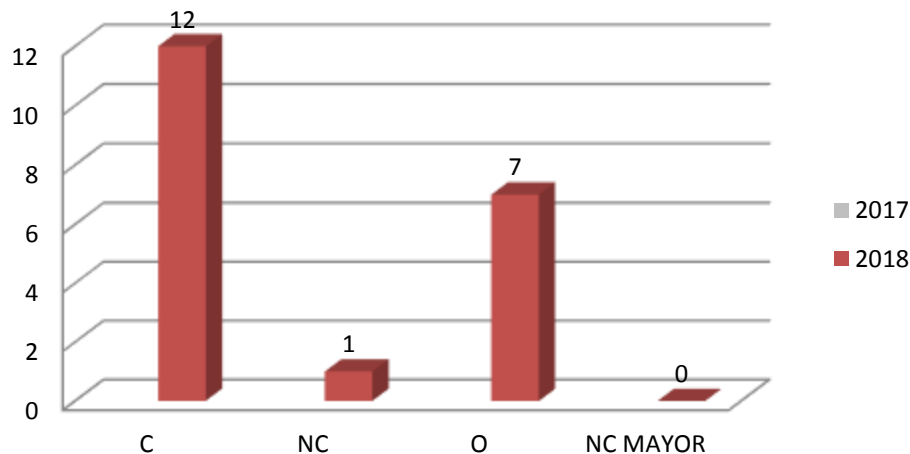
NOMBRE PROCESO	Año 2017	Año 2018
-----------------------	-----------------	-----------------

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	44 de 89

	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
2. Gestión Administrativa y Financiera	NO SE AUDITÓ				12	1	7	0


Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Interés del personal del proceso de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera por aportar al mejoramiento continuo del proceso - La organización de la información que permitió verificar las evidencias - La adaptación de los cambios de la NTCISO 9001:2015
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Promover al interior del Proceso los roles y responsabilidades frente a los sistemas de gestión adoptados por la Universidad - Realizar el control y seguimiento a las acciones de mejora establecidas - Diligenciar los campos establecidos en los formatos como información necesaria para el control de los procesos (solicitud de financiación de matrícula financiera)

Gestión Admisnitrativa y Financiera



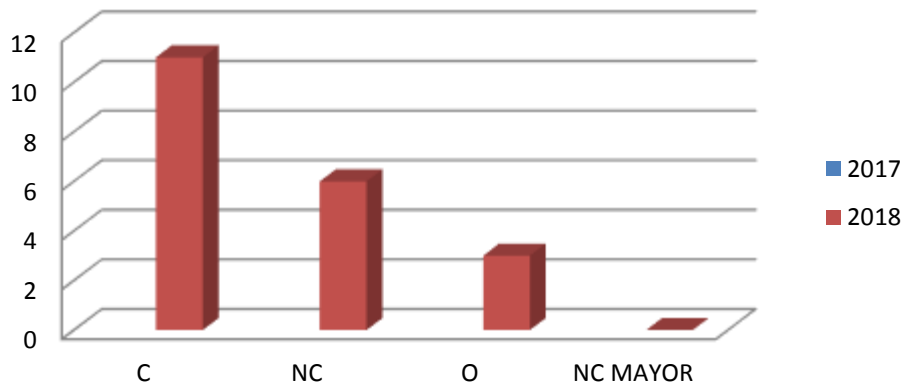
NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
2.1 Gestión Administrativa y Financiera: Contratación	NO SE AUDITÓ				11	6	3	0

Aspectos relevantes	- El interés demostrado por el grupo de trabajo en el
----------------------------	---

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	45 de 89


	mejoramiento continuo y la implementación de los cambios da la nueva NTCISO 9001:2015
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar la estabilidad del personal que labora en el dependencia de Contratación para dar continuidad a las actividades y procedimientos establecidos - Actualización de los formatos y procedimientos acorde a los cambios normativos internos y externos informando al sistema integrado de gestión de manera oportuna los cambios para su validación - Establecer indicadores para la medición de la gestión del proceso de Contratación - Verificar y aplicar los mecanismos de evaluación y reevaluación de proveedores y la retroalimentación de resultados con los mismos

Gestión Admisnitrativa y Financiera: Contratación



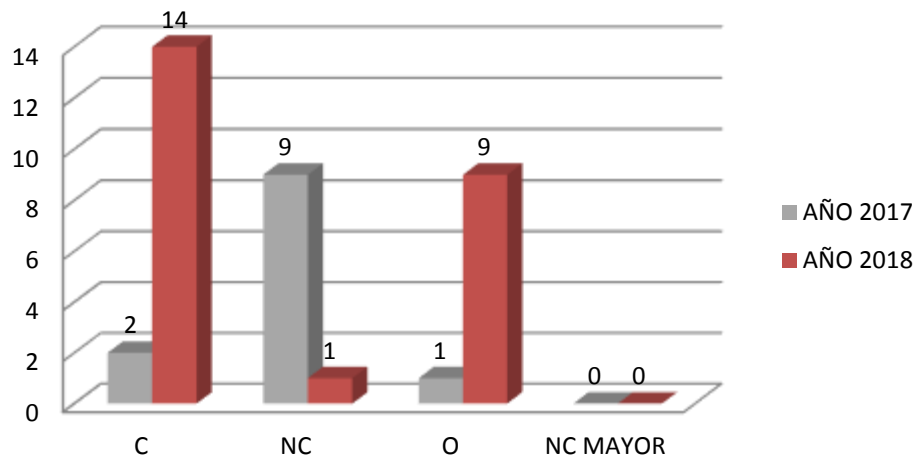
NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
3. Comunicación y Prensa	2	9	1	0	14	1	9	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Se evidencia apropiación e interés por la nueva líder del proceso y su equipo de trabajo en la adopción de los cambios y los compromisos con el SIG
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Debilidad en el diligenciamiento de los formatos y controles establecidos para el cumplimiento de los procedimientos y la actualización oportuna de los mismos acorde a los cambios internos y externos que adopte el proceso - Determinar a qué objetivo de calidad institucional apunta el proceso y destinar sus proyectos al cumplimiento del

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	46 de 89

	mismo - Alta Movilidad del personal que apoya los procesos administrativos lo que no permite dar continuidad en el cumplimiento de compromisos, reportes e informes ante el SIG - Falta de revisión y actualización constante de la documentación del Proceso
--	---

Comunicación y Prensa

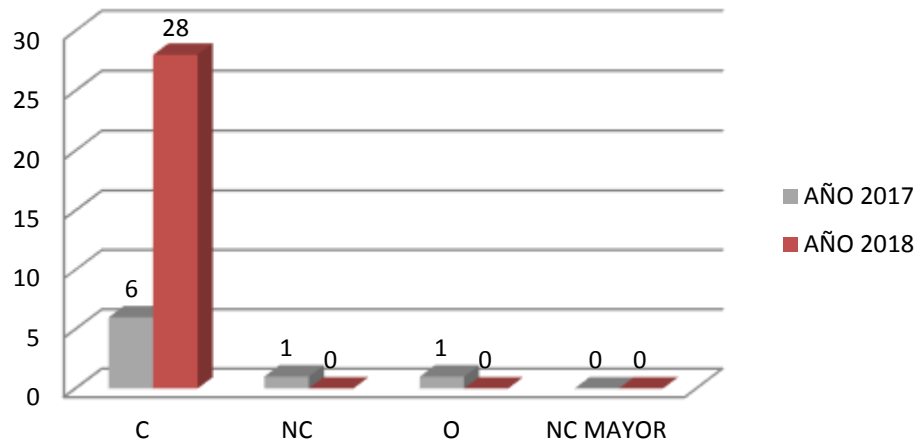


NOMBRE PROCESO	AÑO 2017				AÑO 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
4. Secretaria General	6	1	1	0	28	0	0	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Interés y conocimiento demostrado por el Líder del proceso y de todo el equipo de trabajo. - Agilidad en la adopción de los cambios de la norma al proceso - Mejoramiento de la infraestructura de la dependencia y del ambiente de trabajo y carga laboral - Se promueve la cultura de la calidad y la identificación y toma de acciones
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar el manejo, uso y aplicación de las TRD



Secretaría General

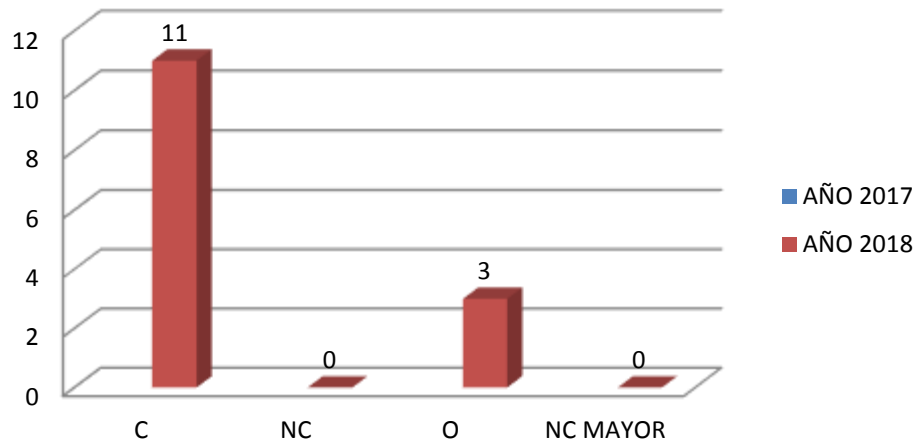


Procesos Misionales:

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
1. Gestión de Investigaciones	NO SE AUDITO				11	0	3	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Interés y compromiso demostrado por el personal del proceso en las actividades desarrolladas por el grupo de mejoramiento en la adopción de los cambios de la nueva norma - La buena organización y control de las evidencias presentadas
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la planificación del proceso para una mejor organización, control y seguimiento dando cumplimiento a este requisito indispensable de la norma - Realizar la impresión de documentos, especialmente actas por cara y cara para optimización del papel - Promover la participación e involucrar a todo el equipo de trabajo en el cumplimiento de los compromisos del SIG - Actualizar el Acuerdo 070 en cuanto a la medición de la gestión de la investigación ya que los indicadores establecidos en este documento no concuerdan con las proyecciones estratégicas actuales del proceso - Revisar y actualizar los requisitos para la prestación del servicio. Ejemplo: En el IPI-01 se debe incluir la carta AVAL del CIFA que se solicita, en el GPI-03 actividad 4.1 se solicita informe de los semilleros por lo tanto la actividad se debe cumplir

Gestión de la Investigación

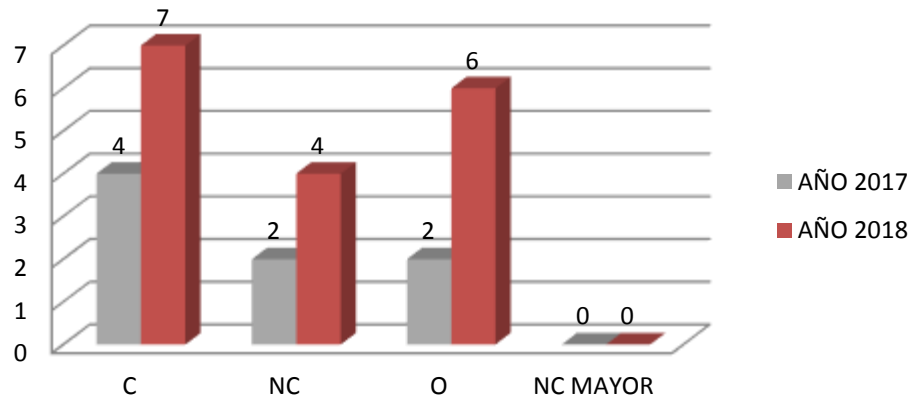


NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
2. Interacción Social: Sede Social Villa Marina	4	2	2	0	7	4	6	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - El conocimiento evidenciado en el personal sobre el proceso que maneja - El interés manifestado por la líder del proceso en la adopción de los cambios de la norma
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de actualización de la documentación del proceso acorde a los nuevos servicios, sus requisitos y la normatividad aplicable - Control y seguimiento por parte del grupo de mejoramiento a los riesgos del proceso - Continuidad en la identificación de acciones de mejora y su respectivo seguimiento - Contratar al personal necesario para garantizar la prestación del servicio de manera segura - Actualizar la matriz de requisitos legales del proceso con el fin de identificar nueva normatividad para los tipos de servicios ofrecidos



Gestión de Interacción Social: Sede Social Villa Marina

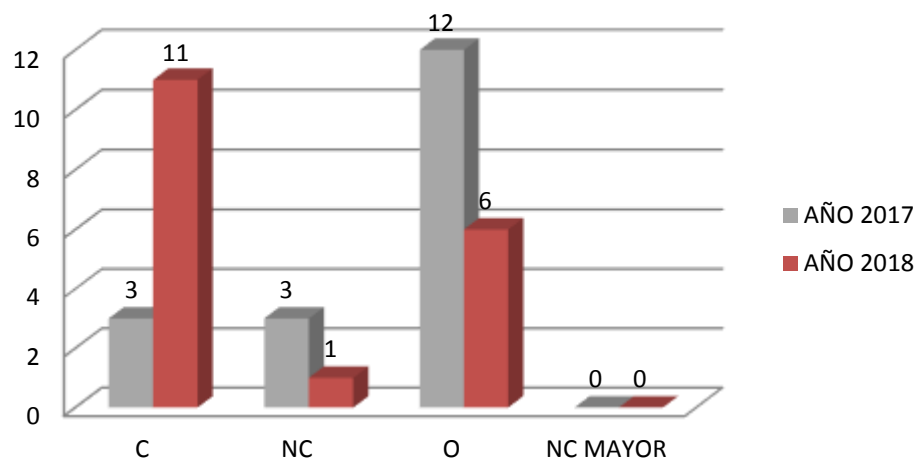



NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
3. Interacción Social: Apoyo y Seguimiento a Egresados	3	3	12	0	11	1	6	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso del personal en la atención de las actividades de auditoría interna - Conocimiento y manejo de los servicios del proceso
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el objetivo de calidad al cual apunta el proceso - Actualizar la información documentada y evitar la duplicidad con otros procedimientos establecidos en los demás procesos del SIG - Definir, gestionar la aprobación y socializar políticas claras que se conviertan en la base para realizar la reingeniería al proceso



Apoyo y Seguimiento al Egresado

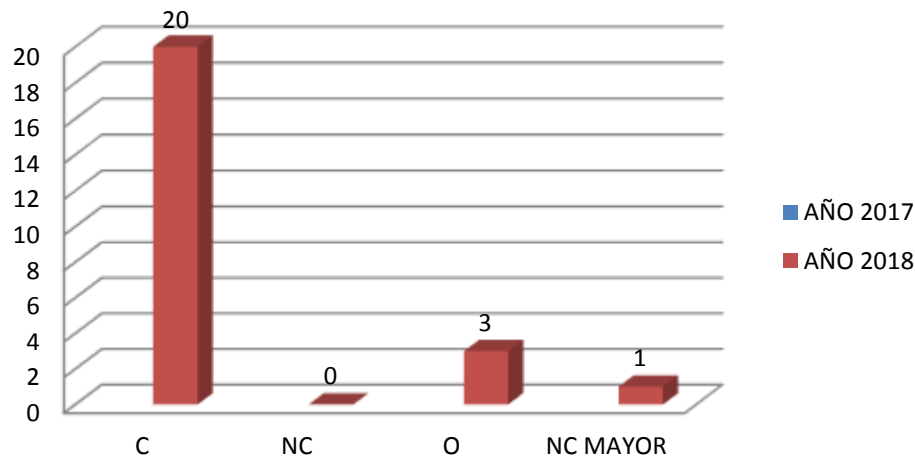



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	51 de 89

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
4. Interacción Social: Gestión Proyectos	NO SE AUDITO				20	0	3	1

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - El interés demostrado por el líder del proceso y su equipo de trabajo por el SIG - La aplicación de las directrices establecidas por el sistema de gestión como herramientas para la mejora continua
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad del personal que labora en el proceso de Gestión Proyecto - Construir indicadores para medir y hacer visible la gestión del proceso - Fortalecer la capacitación sobre temas relacionados con el SIG - Integrar a los funcionarios de la dependencia en las actividades y compromisos con el SIG - Revisar y actualizar la documentación del proceso

Gestión de Proyectos

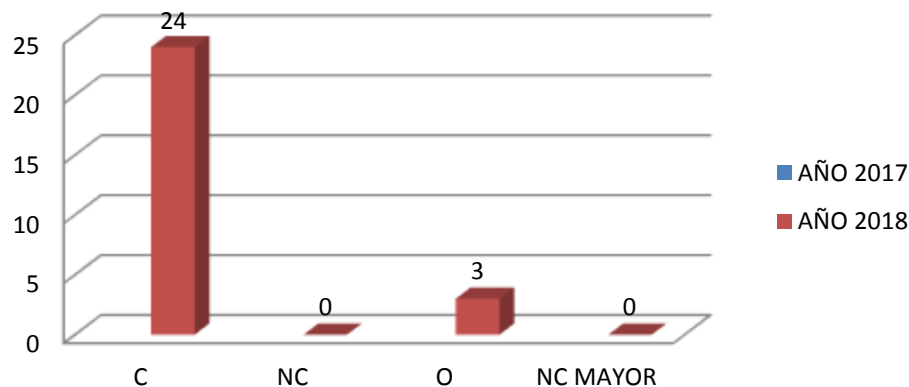



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	52 de 89

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
5. Interacción Social: Educación Continua	NO SE AUDITO				24	0	3	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso por parte del personal por el cumplimiento de las actividades del proceso y la mejora continua. - Conocimiento de la líder del proceso sobre la nueva NTCISO 9001:2015 - El progreso evidenciado por el cumplimiento de los requisitos de la norma
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Socializar de manera interactiva la nueva ruta de acceso al portal web del subproceso teniendo en cuenta que a los interesados se les dificulta encontrarla. - Proyectar la planificación de actividades del proceso mediante el FAC-23 Planificación, Control y Seguimiento de Actividades. - Realizar seguimiento a las acciones planteadas en el FDE.PL-33 Mapa de Riesgos y en el FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua y ampliar la identificación de riesgos

Interacción Social: Educación Continua

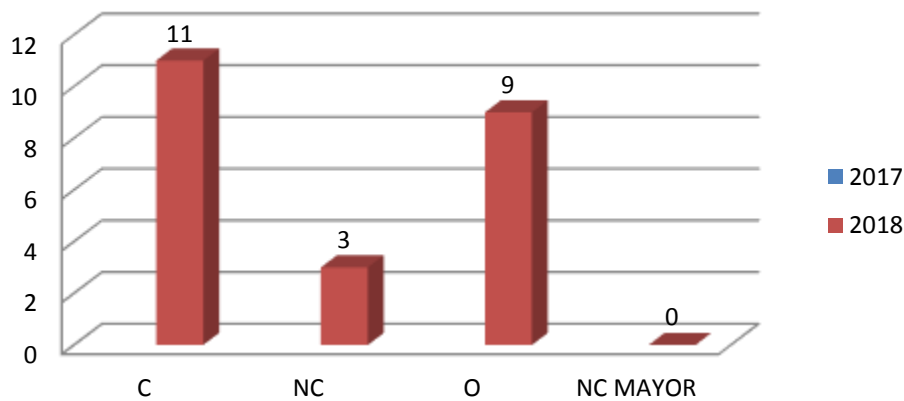


	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	53 de 89

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
6. Gestión Académica: Vicerrectoría	NO SE AUDITÓ				11	3	9	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Interés demostrado por la Vicerrectora Académica y su equipo de trabajo en el cumplimiento y actualización de la información
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión y actualización de la documentación del proceso en general - Fortalecer la identificación, control y seguimiento a los riesgos de gestión y corrupción identificados - Adecuación de la documentación del subproceso del SAAI y UETIC y su divulgación a la comunidad académico administrativa - Identificación de nuevos métodos de consolidación de evidencias con el fin de reducir el uso de papel - Realizar el control, seguimiento y cierre de las acciones correctivas que se identifiquen - Continuar integrando a todos los miembros de la comunidad académico para que conozcan la importancia del SIG y su mantenimiento

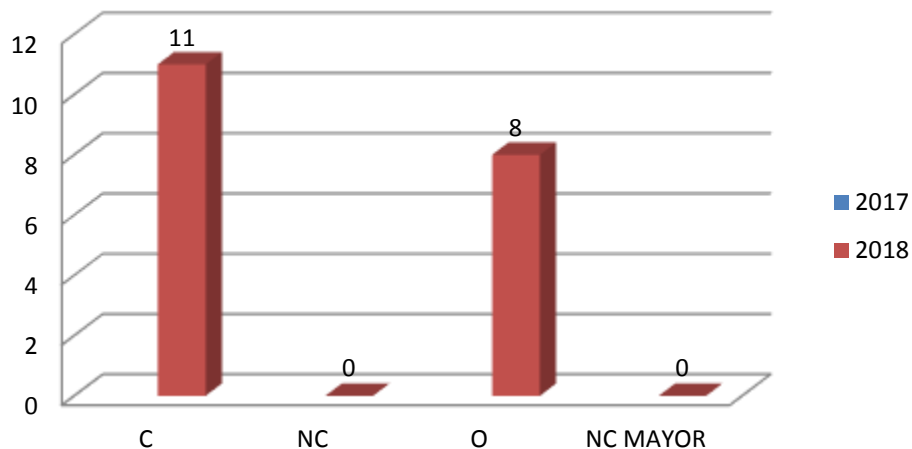
Gestión Académica: Vicerrectoría Académica




NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
6. Gestión Académica: Registro y Control	NO SE AUDITÓ				11	0	8	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - El conocimiento demostrado por todo el personal sobre los procedimientos que se desarrollan en esta dependencia - La utilización de las herramientas tecnológicas para minimizar los tramites con los usuarios
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener la estabilidad del personal que labora en el proceso de Registro y Control Académico para dar continuidad efectiva de los procesos que allí se desarrollan - Fortalecer las capacitación sobre el Sistema Integrado de Gestión - Integrar a todo el personal en el cumplimiento de los compromisos del SIG - Establecer con el Proceso de Talento Humano la verificación de los puestos de trabajo a través de la oficina del SST - Establecer indicadores que permitan medir la calidad y la percepción de los servicios prestados - Documentar el servicio de Homologación debido a que actualmente se encuentra inmerso en el IGA-06 Tramite a Solicitudes de Estudiantes y no se encuentra establecido de manera clara - Establecer indicadores para visibilizar la gestión del proceso teniendo en cuenta que se tienen los insumos institucionales necesarios


Gestión Académica: Registro y Control



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	55 de 89

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
7. Facultad de Ciencias Agrarias	NO SE AUDITÓ				5	8	4	0
Facultad de Artes y Humanidades	NO SE AUDITÓ				6	3	6	0
Facultad de Ciencias Básicas	NO SE AUDITÓ				4	7	6	0
Facultad de Ciencias de la Educación	NO SE AUDITÓ				24	0	11	0
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	NO SE AUDITÓ				49	0	13	0
Facultad de Salud	NO SE AUDITÓ				16	2	0	0

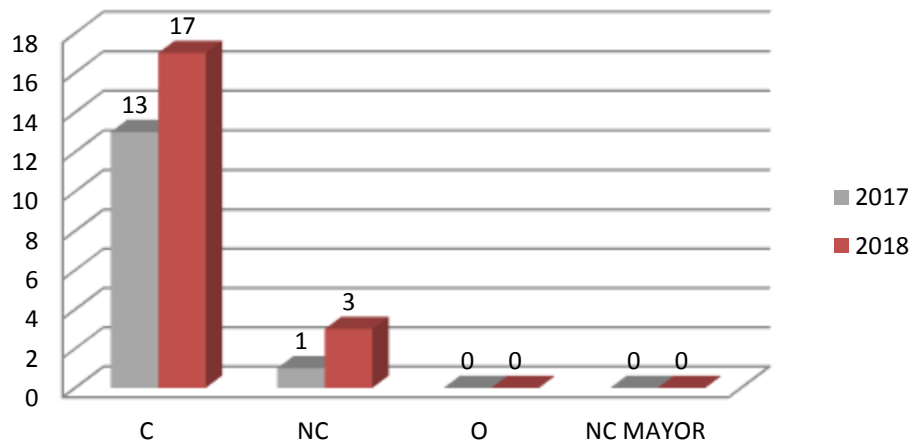
Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los planes de mejoramiento de los Programas Académicos producto de las autoevaluaciones - La gestión realizada por los docentes y directivos para mantener la calidad de sus programas
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación y clasificación de la normatividad interna y externa aplicable por facultad y programa académico - Promover el interés y conocimiento sobre el SIG en todas las instancias académicas como herramienta de gestión para la mejora continua - Construcción de los procedimientos específicos acorde a la naturaleza y necesidad de cada programa académico y basado en la normatividad que los rige. - Fortalecimiento en la contratación del personal de apoyo administrativo para los programas académicos - Basar la gestión en la identificación de riesgos y el control correspondiente - Verificar la aplicación de formatos en la versión vigente - Fortalecimiento de la planificación a nivel de la decanatura de Facultades - Mejorar las actividades de control y seguimiento a los planes de trabajo del docente, proyección de la responsabilidad académica, evaluaciones docentes y demás por parte de directores de programa y decanos - Uso de papel recicle e impresión de documentos cara a cara especialmente para las actas de los consejos de facultad y archivos digitales - Necesidad de actualización, aplicación y uso de las TRD como medio de protección de los registros o evidencias

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	56 de 89

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
8. Granja Experimental Villa Marina	13	1	0	0	17	3	0	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Interés del líder del proceso y Médico Veterinario su sentido de pertenencia y dominio de los procedimientos que se ejecutan
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Diligenciamiento completo de los formatos como herramienta de control para la prestación del servicio - Actualización de los procedimientos documentos - Utilización de herramientas tecnológicas para el control de la producción animal - Aplicación del SG-SST en el proceso debido a las actividades de alto riesgo que se desarrollan por el personal asignado - Utilizar los medios de comunicación para difundir la información de interés para las partes interesadas

Granja Experimental Villa Marina

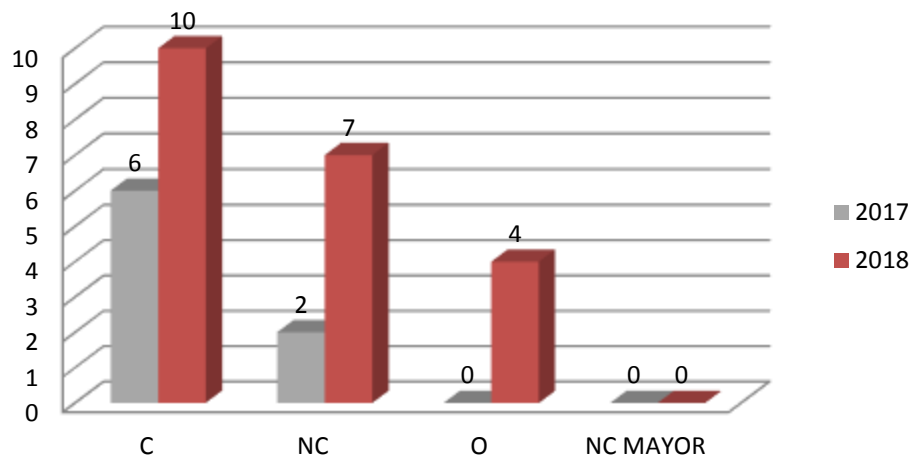


Procesos de apoyo

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
1. Gestión de Bienestar Universitario	6	2	0	0	10	7	4	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - La disposición del personal para adoptar los cambios establecidos por la norma - El conocimiento y experiencia del personal por los procedimientos ejecutados
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión y actualización de la documentación del proceso acorde a los cambios normativos - Elaborar la información documentada y controles necesarios para el servicio de alimentación y ayudas económicas con los respectivos requisitos para acceder a estos servicios - Revisión de los formatos vigentes con el fin de identificar los que no se requieren - Fortalecimiento de los mecanismos de protección de las historias clínicas - Establecer indicadores que permitan evidenciar la gestión del proceso - Contratación oportuna del personal de las áreas

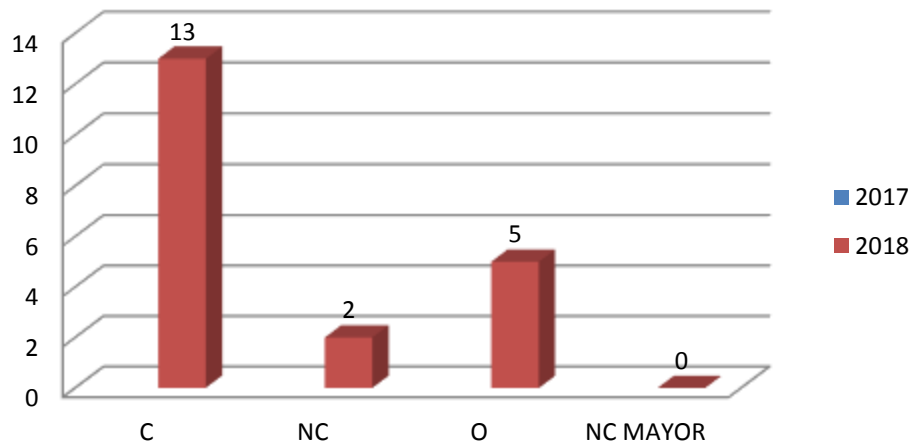
Bienestar Universitario



NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
2. Almacén e Inventarios	NO SE AUDITO				13	2	5	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Control, actualización y mantenimiento de los inventarios institucionales - Control de entregas de insumos para las dependencias acorde a las existencias
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Se recomienda la revisión de la documentación del proceso para evitar la información duplicada. - Incluir en la documentación aquellos elementos que permiten llevar el control del trabajo realizado diariamente - Realizar la transferencia de documentos al archivo central para descongestionar - Establecer indicadores que les permite hacer visible la gestión de la dependencia - Involucrar a todo el personal en el cumplimiento y manejo de los compromisos del SIG

Almacén e Inventarios

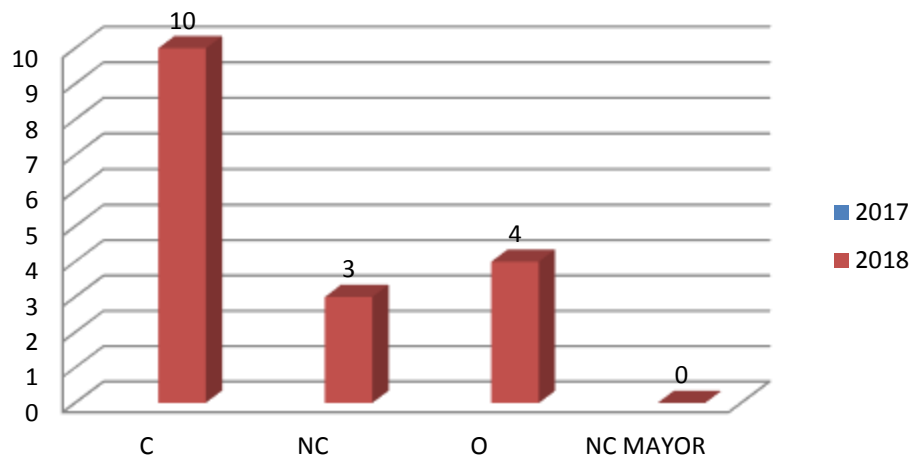





NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
3. Asesoría Jurídica	NO SE AUDITO				10	3	4	0

Aspectos relevantes	- El conocimiento y compromiso del equipo de trabajo en el cumplimiento de los procedimientos ejecutados
Aspectos por mejorar	- Promover el interés por parte de líder del proceso acerca de la importancia del SIG - Mantener actualizados los procedimientos acorde a la normatividad aplicable

Asesoría Jurídica

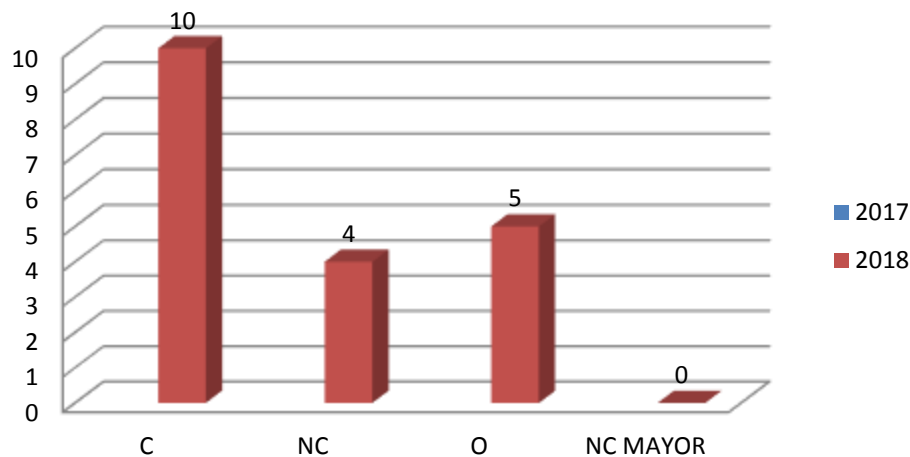


	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	60 de 89

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
4. Gestión de Pagaduría y Tesorería	NO SE AUDITÓ				10	4	5	0


Aspectos relevantes	- El Recurso Humano que labora en esta dependencia son profesionales de apoyo al proceso, poseen una excelente disposición y demuestran su conocimiento y rigurosidad en las actividades que tienen a su cargo
Aspectos por mejorar	- Revisar y actualizar la documentación del proceso acorde a la normatividad aplicable - Verificación de los formatos para evitar el uso de documentos obsoletos

Gestión de Pagaduría y Tesorería



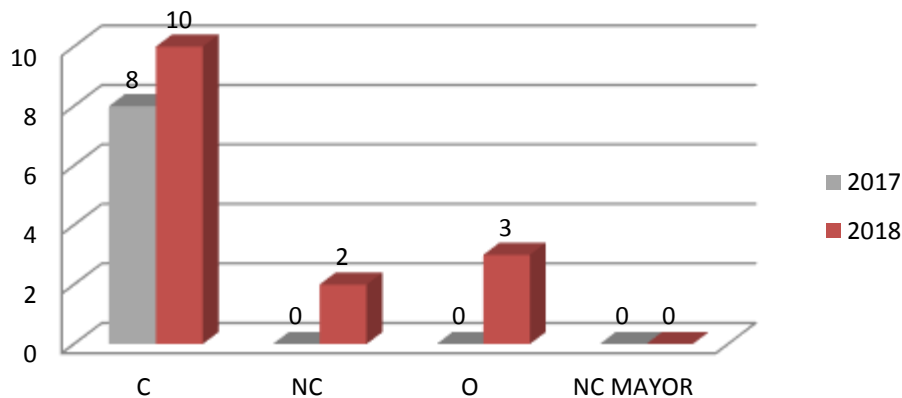
NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
5. Gestión Presupuestal y Contable	8	0	0	0	10	2	3	0

Aspectos relevantes	- Las tareas asignadas son organizadas y están distribuidas de manera que todos los funcionarios conocen bien sus roles. - Se cuenta con personal experto y competente en el desarrollo de sus funciones interesados en la mejora continua
Aspectos por mejorar	- Mejoramiento y optimización de los espacios de trabajo

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	61 de 89

	<ul style="list-style-type: none"> - Dar continuidad al cumplimiento de las acciones correctivas y de mejora continua a través del control y seguimiento de las mismas - Actualizar la caracterización del proceso - Revisar y actualizar la documentación del proceso acorde la normatividad interna y externa adoptada o aplicable de manera ágil y oportuna
--	---

Gestión de Presupuesto y Contabilidad



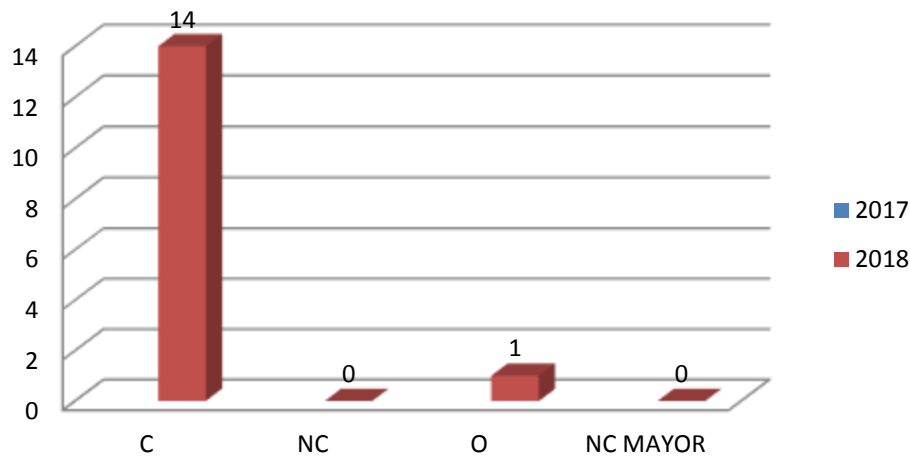
NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
6. Gestión del Talento Humano	NO SE AUDITO				14	0	1	0


Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Interés y compromiso demostrado por el personal del proceso en la atención de la auditoría interna - Las actividades desarrolladas por el grupo de mejoramiento en la adopción de los cambios de la NTCISO 9001:2015 y en el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el proceso - Mejoramiento en la construcción, aprobación y cumplimiento de la planificación del proceso - La buena organización y control de las evidencias presentadas - La optimización de la comunicación al interior del Proceso - La asignación y distribución de los compromisos y
----------------------------	---



	actividades con el SIG para fortalecer la participación y conocimiento por parte de todos el personal que conforma el proceso
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none">- La actualización de la documentación acorde a la normatividad externa reciente sobre la Gestión del Talento Humano- Asignar y garantizar los recursos necesarios para el mantenimiento y mejora del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo- Verificar las fechas establecidas para cada una de las actividades en la planificación del proceso, así como la inclusión de otras que no se ven reflejadas en este documento- Realizar la identificación de nuevos indicadores con el fin de tener mayor información para una evaluación más objetiva del Proceso para identificar nuevas acciones de mejora- Establecer la metodología para la evaluación del impacto de las capacitaciones

Gestión del Talento Humano

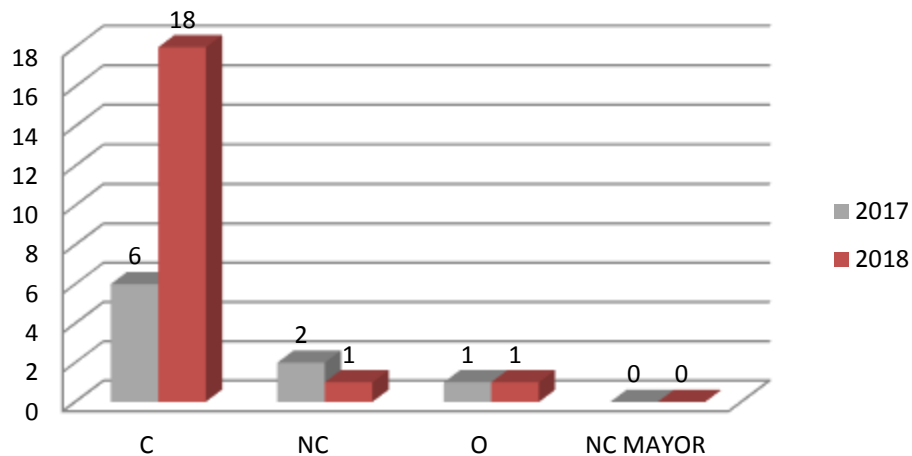



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	63 de 89

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
7. Gestión de Recursos Bibliográficos	6	2	1	0	18	1	1	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Gran compromiso con la calidad de todos los miembros del equipo de la Biblioteca que participan en las actividades de revisión y mejora continua del proceso - Revisión y actualización constante de la documentación y controles del proceso acorde a directrices internas que permite evidenciar la verificación del servicio y su mejora - La importancia de la percepción de los usuarios a través de la aplicación de encuestas a las partes interesadas - Amplio plan de acciones de gestión del cambio y mejora continua y la gestión necesaria para su cumplimiento
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoramiento y adecuación segura de la infraestructura física - Mantenimiento del personal o contratación oportuna para una prestación del servicio eficiente

Gestión de Recursos Bibliográficos

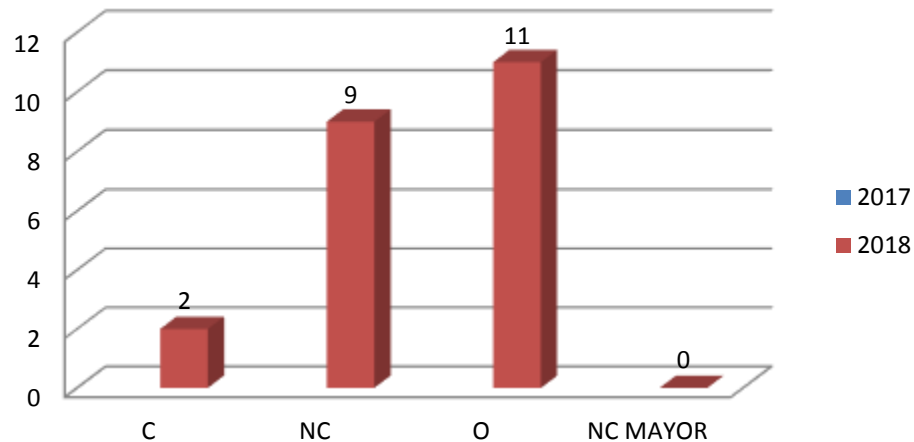



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	64 de 89

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
8. Gestión Documental	NO SE AUDITÓ				2	9	11	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - El Recurso Humano que labora en esta dependencia es personal que brinda apoyo al proceso poseen una excelente disposición y demuestran su conocimiento y rigurosidad en las actividades que tienen a su cargo.
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar y mantener los compromisos del SIG los cuales son la base para el sistema de gestión documental - Establecer la planificación, acciones de mejora, acciones correctivas su control y seguimiento - Identificar riesgos y controles para minimizar el impacto en la gestión desarrollada - Revisar

Gestión Documental

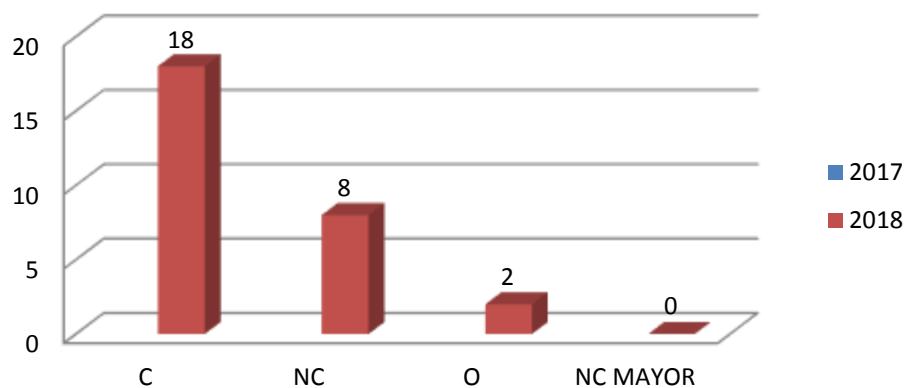


	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	65 de 89

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
9. Recursos Físicos y Apoyo Logístico	NO SE AUDITO				18	8	2	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - El total interés demostrado por el grupo de mejoramiento en atender la auditoria
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - La necesidad de actualizar los procedimientos acorde a los cambios normativos o directrices establecidas al interior de la dependencia - La falta de integración de todo el equipo de trabajo por conocer y utilizar el SIG como herramienta de control y mejoramiento continuo - Establecer indicadores de gestión para evaluar la gestión del proceso - Utilizar herramientas que permitan registrar y mantener la trazabilidad de los mantenimientos para determinar la vida útil y otros datos de interés - Integrarse con el aplicativo de inventarios como insumo base para la elaboración de los planes de mantenimiento - Brindar los implementos necesarios de protección personal para los empleados con alto nivel de riesgo en el proceso, así como su evaluación y verificación de condiciones seguras de trabajo - Realizar y mantener el control y seguimiento a todas las herramientas de gestión: planificación, acciones de mejora, acciones correctivas

Gestión de Recursos Físicos y Apoyo Logístico

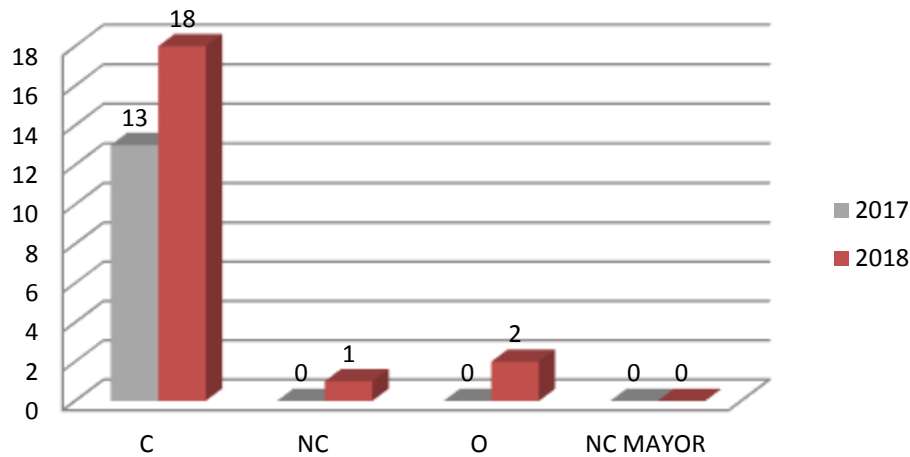





NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
10. Gestión de Laboratorios	13	0	0	0	18	1	2	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none">- El alto grado de interés manifestado por el grupo de mejoramiento y líder del proceso quienes en su totalidad se han apropiado del SIG- Manejo organizado de las evidencias- Mantenimiento de la comunicación con los diferentes laboratorios con el fin de manifestar las necesidades y mejoras
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none">- Unificar las actividades de los demás laboratorios que se encuentran en las sedes de Villa del Rosario y CREADs, integrándolos de igual manera en la planificación del proceso- Difundir los conocimientos de la norma a los demás integrantes del proceso que se encuentran fuera de la ciudad de Pamplona- Decidir sobre los 25.000 folios para incinerar y/o reciclar, según se determine.- Diligenciar de manera completa los espacios en los formatos establecidos o realizar su actualización

Gestión de Laboratorios

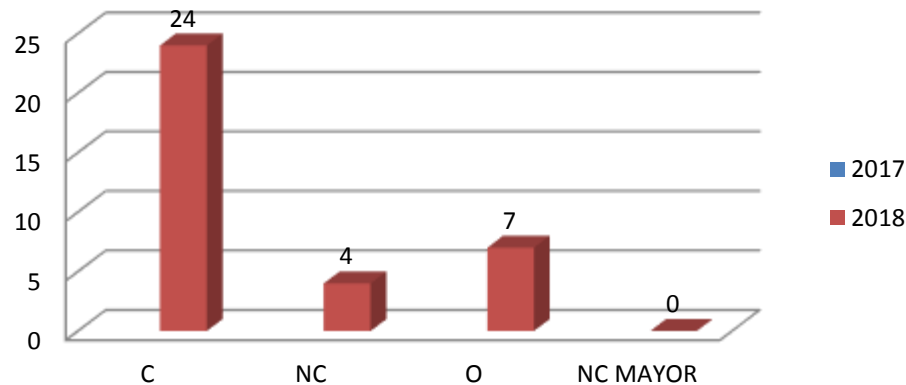



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	67 de 89

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
10. Proceso de Diseño y Elaboración de Escenarios	NO SE AUDITO				24	4	7	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Excelente disposición del personal que atendió el proceso de evaluación - El buen dominio de las herramientas tics que manejan los funcionarios del proceso permiten excelentes adelantos en el desarrollo de las diferentes actividades. - Creatividad
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - La necesidad de fortalecer financiera y administrativamente el proceso con el fin de promover y ampliar los servicios a las partes interesadas - Realizar la reingeniería del proceso acorde a las decisiones tomadas estableciendo nuevos planes de mejora y gestión del cambio - Actualizar la documentación del Proceso acorde a las actividades que realiza

Proceso de Diseño y Elaboración de Escenarios

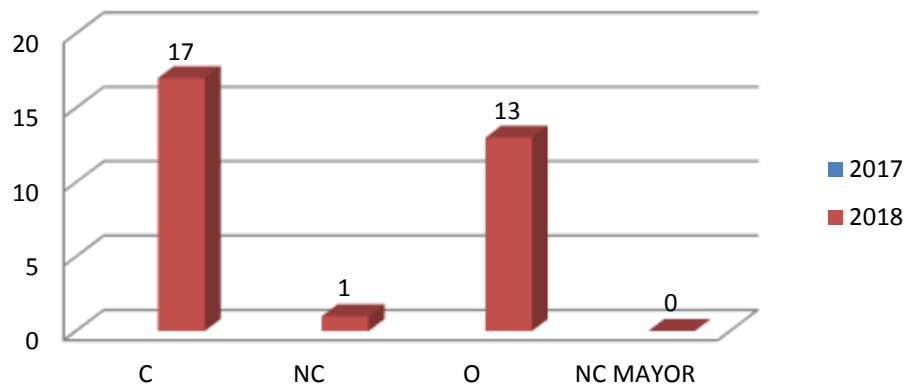



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	68 de 89

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
11. Construcción e Innovación de Software	NO SE AUDITO				17	1	13	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Alta capacidad, experiencia y formación del personal lo que facilita la construcción de software especialmente educativo con altos niveles de calidad - Adecuada protección y conservación de los registros generados por el proceso
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoramiento de las instalaciones y espacios de trabajo - Gestionar y asignar los recursos para la actualización en READ y ANGOLA necesarios para mejorar los conocimientos en la producción de servicios y nuevas aplicaciones - Revisar y actualizar la matriz de flujos de información y comunicación - Mantenimiento y estabilidad del personal para la continuidad de los procedimientos

Construcción e Innovación de Software

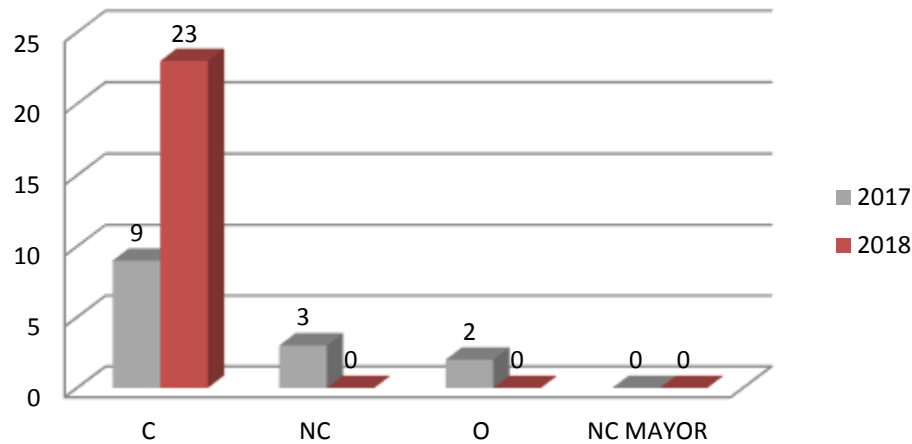



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	69 de 89

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
12. Asistencia en Tecnologías de Software	9	3	2	0	23	0	0	0

Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - Alta capacidad, experiencia y formación del personal que conforma el proceso - Adecuada protección y conservación de los registros generados por el proceso - El uso de la herramienta CAT que permite verificar la trazabilidad de las actividades desarrolladas con los clientes del Proceso
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Mejoramiento de las instalaciones y espacios de trabajo - Mantenimiento y estabilidad del personal para la continuidad de los procedimientos

Proceso de Asistencia Tecnológica



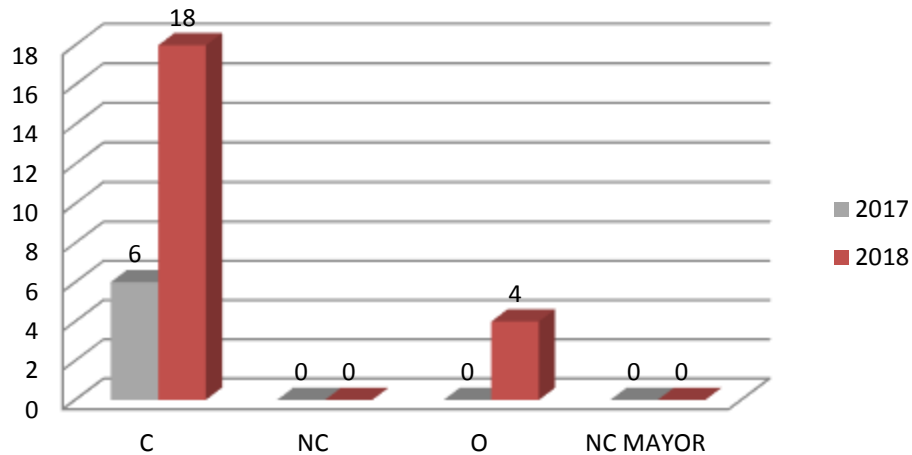
	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	70 de 89

Procesos de Evaluación y Control

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
1. Control Interno Disciplinario	6	0	0	0	18	0	4	0

Aspectos relevantes	- Alta capacidad, experiencia y formación del personal que conforma el proceso
Aspectos por mejorar	- Mejoramiento de las instalaciones y espacios de trabajo ergonómicos - Mantenimiento y estabilidad del personal para la continuidad de los procedimientos

Control Interno Disciplinario

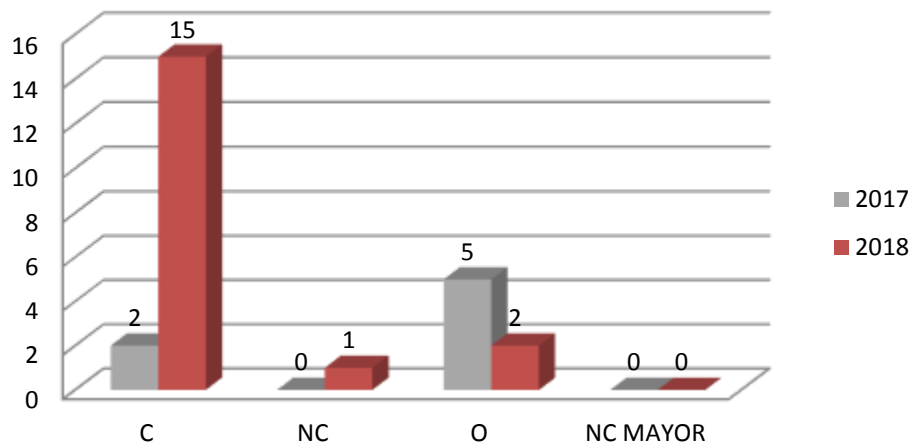





NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
2. Control Interno de Gestión	2	0	5	0	15	1	2	0

Aspectos relevantes	- Gran compromiso de la líder del proceso y de su equipo de trabajo que intervino en la auditoría.
Aspectos por mejorar	- Fortalecimiento del proceso de auditorías internas y mejoramiento de sus registros - Utilización de medios tecnológicos para el desarrollo de las auditorías

Control Interno de Gestión

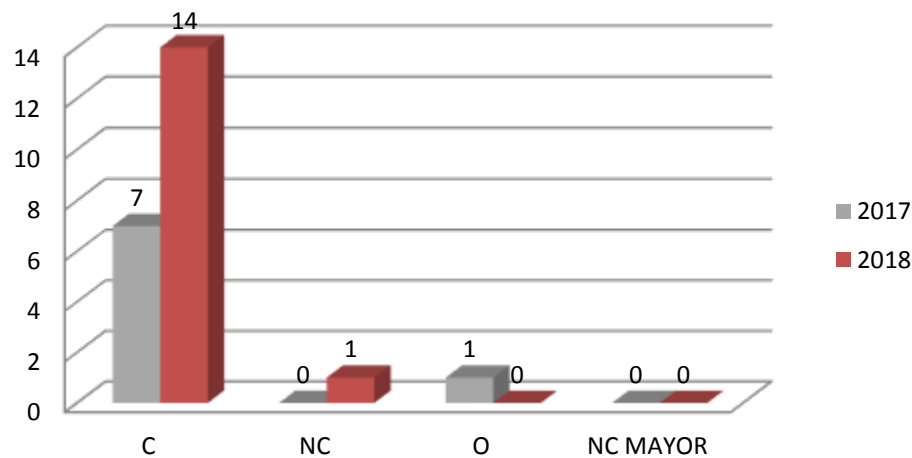



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	72 de 89

NOMBRE PROCESO	AÑO 2017				AÑO 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
3. Sistema Integrado de Gestión	7	0	1	0	14	1	0	0


Aspectos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> - La disposición, puntualidad y colaboración del líder del proceso y todo su equipo de trabajo para realizar la auditoría. - Las campañas realizadas para lograr que todos los procesos adopten la Norma ISO 9001:2015.
Aspectos por mejorar	<ul style="list-style-type: none"> - Continuar la socialización y publicación en el centro interactivo las matrices y documento de contexto institucional para consulta de los procesos. - Continuar con la asesoría a los procesos en la transición y actualización de la documentación. - Se recomienda actualizar la matriz DOFA debido a que si algunos de sus aspectos son analizados actualmente estos ya han sido superados.

Sistema Integrado de Gestión



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	73 de 89

NOMBRE PROCESO	Año 2017				Año 2018			
	C	NC	O	NC MAYOR	C	NC	O	NC MAYOR
Alta Dirección	NO SE AUDITÓ				9	0	0	0
Planeación Institucional	9	1	3	0	25	0	9	0
Gestión Administrativa y Financiera	NO SE AUDITÓ				12	1	7	0
Gestión Administrativa y Financiera: Contratación	NO SE AUDITÓ				11	6	3	0
Comunicación y Prensa	2	9	1	0	14	1	9	0
Secretaría General	6	1	1	0	28	0	0	0
Gestión de Investigaciones	NO SE AUDITO				11	0	3	0
Interacción Social: Sede Social Villa Marina	4	2	2	0	7	4	6	0
Interacción Social: Apoyo y Seguimiento a Egresados	3	3	12	0	11	1	6	0
Interacción Social: Gestión Proyectos	NO SE AUDITO				20	0	3	1
Interacción Social: Educación Continua	NO SE AUDITO				24	0	3	0
Gestión Académica: Vicerrectoría	NO SE AUDITÓ				11	3	9	0
Gestión Académica: Registro y Control	NO SE AUDITÓ				11	0	8	0
Facultad de Ciencias Agrarias	NO SE AUDITÓ				5	8	4	0
Facultad de Artes y Humanidades	NO SE AUDITÓ				6	3	6	0
Facultad de Ciencias Básicas	NO SE AUDITÓ				4	7	6	0
Facultad de Ciencias de la Educación	NO SE AUDITÓ				24	0	11	0
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	NO SE AUDITÓ				49	0	13	0
Facultad de Salud	NO SE AUDITÓ				16	2	0	0
Granja Experimental Villa Marina	13	1	0	0	17	3	0	0
Gestión de Bienestar Universitario	6	2	0	0	10	7	4	0
Almacén e Inventarios	NO SE AUDITO				13	2	5	0
Asesoría Jurídica	NO SE AUDITO				10	3	4	0
Gestión de Pagaduría y Tesorería	NO SE AUDITÓ				10	4	5	0
Gestión Presupuestal y Contable	8	0	0	0	10	2	3	0
Gestión del Talento Humano	NO SE AUDITO				14	0	1	0
Gestión de Recursos Bibliográficos	6	2	1	0	18	1	1	0

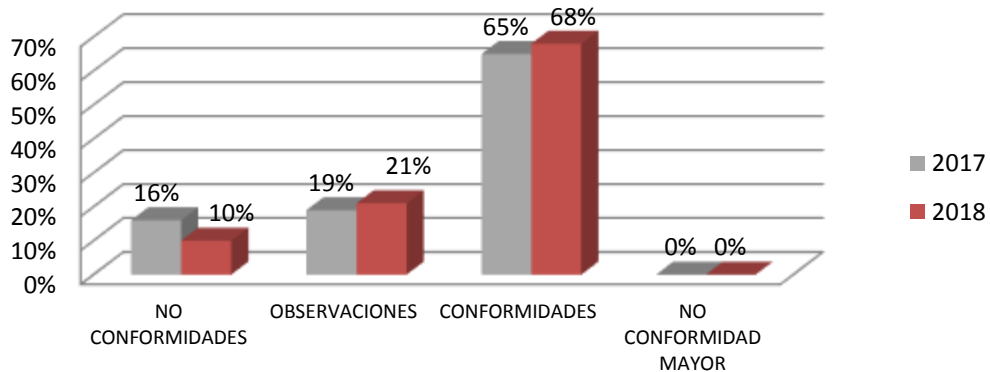
	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	74 de 89


Gestión Documental	NO SE AUDITÓ				2	9	11	0
Recursos Físicos y Apoyo Logístico	NO SE AUDITO				18	8	2	0
Gestión de Laboratorios	13	0	0	0	18	1	2	0
Proceso de Diseño y Elaboración de Escenarios	NO SE AUDITO				24	4	7	0
Construcción e Innovación de Software	NO SE AUDITO				17	1	13	0
Asistencia en Tecnologías de Software	9	3	2	0	23	0	0	0
Control Interno Disciplinario	6	0	0	0	18	0	4	0
Control Interno de Gestión	2	0	5	0	15	1	2	0
Sistema Integrado de Gestión	7	0	1	0	14	1	0	0

Tipos de Hallazgos - Auditorías Vigencia 2017 - 2018

TIPO DE HALLAZGO	AUDITORIA INTERNA VIGENCIA 2017		AUDITORIA INTERNA VIGENCIA 2018	
	N°	%	N°	%
NO CONFORMIDADES	22	16%	82	10%
OBSERVACIONES	26	19%	171	21%
CONFORMIDADES	90	65%	543	68%
NO CONFORMIDAD MAYOR	0	0%	0	0%
TOTAL	138	100%	796	100%

Comparativo hallazgos de Auditorías Internas 2017 - 2018



	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	75 de 89

Aspectos relevantes generales

- Se auditaron 31 Procesos existentes lo que permitió evaluar el 100 % el Sistema Integrado de Gestión.
- No se presentaron Auditorias Inviabiles.
- No se presentaron No conformidades mayores.
- Se evidenció el gran compromiso e interés de los auditores internos capacitados, grupo que se amplió debido a la ejecución del diplomado.
- Manifestación evidente de los grupos de mejoramiento por la atención de la auditoria interna.
- Presentación de informes de auditoría oportunos.

Aspectos de Mejora

- Fortalecer el conocimiento, difusión y aplicación de los cambios en la NTCISO 9001:2015 en todos los procesos
- Evitar el uso de papel utilizando nuevas herramientas que permitan consolidar la información.
- Garantizar el cumplimiento de las acciones tomadas en los planes de mejoramiento para auditorías internas y externas dentro de las fechas establecidas.
- Identificar acciones de gestión del cambio realmente efectivas y que generen mayor impacto en los procesos.


7) el desempeño de los proveedores externos;

Resultados de la evaluación de proveedores externos (Informe suministrado por la oficina de Contratación)

Con el fin de apoyar y controlar la gestión financiera y administrativa de la Universidad de Pamplona mediante la equitativa distribución de los recursos, la transparencia y el efectivo cumplimiento de los objetivos de nuestra Institución, se gestiona la adquisición de bienes y servicios mediante procedimientos estandarizados ejecutados principalmente por los procesos de Contratación y Almacén e Inventarios.

Para la vigencia 2018 se relacionan un total de 176 proveedores de acuerdo al tipo de bien o servicios como se observa a continuación:

TIPO	NUMERO
ARRENDAMIENTOS	1
CONTRATO DE SUMINISTROS	89

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	76 de 89

COMPRAVENTA	2
CONSULTORÍA	5
INTERVENTORÍA	3
OBRA PUBLICA	9
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	64
INTERADMINISTRATIVOS	3
TOTAL	176

El proceso de evaluación se realiza una vez el proveedor haya finalizado con el objeto contractual acorde con el bien o servicio contratado, para los contratistas de consultoría y obra finaliza con el almacenamiento y protección de los registros.

d) la adecuación de los recursos;

Sistema de Gestión de la Calidad.

La Inversión del proceso del Sistema Gestión de Calidad hace parte del Quinto Pilar Misional: Eficiente Gestión Empresarial y Presupuestal > línea 14: estrategias para la gestión de la calidad integral > Proyecto 42: Consolidación del sistema de aseguramiento de la calidad integral en la Universidad de Pamplona.

CONCEPTO	VALOR EJECUTADO
Contratación de personal para el Mantenimiento, integración y mejora del Sistema de gestión de calidad.	\$ 40.950.000
Auditoria de Certificación ISO 9001:2015 (ICONTEC)	\$ 5.500.000
Suscripción anual de ICONTEC.	\$ 714.000
Capacitaciones, seminarios y otros	\$ 35.000.000
TOTAL	\$ 82.164.000

e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);

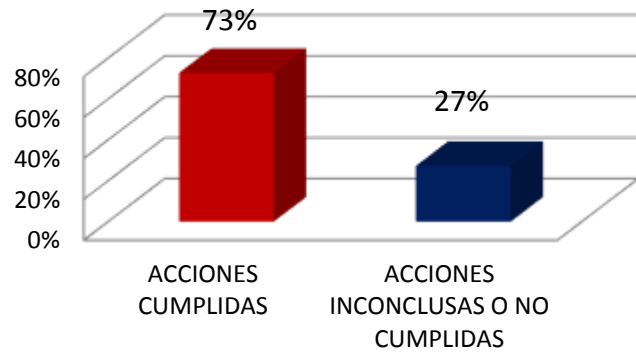
Riesgos actualizados e identificados por la entidad (informe suministrado por el proceso de Control Interno de Gestión)



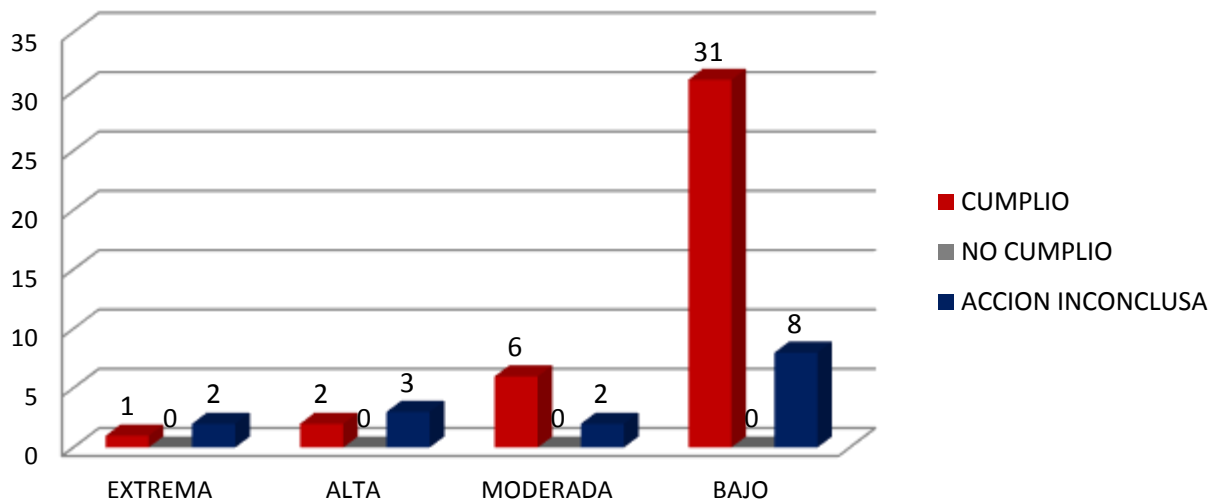
– **Riesgos de Corrupción**

TOTAL DE ACCIONES POR VALORACION DEL RIESGO	
EXTREMA	3
ALTA	5
MODERADA	8
BAJO	39
TOTAL DE ACCIONES	55


PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PARA LOS RIESGOS IDENTIFICADOS



CUMPLIMIENTO DE ACCIONES POR VALORACIÓN DE RIESGOS



N°	PROCESOS CON ACCIONES INCONCLUSAS
1	Rectoría
2	Secretaría General
3	Planeación Institucional
4	Gestión Administrativa y Financiera

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	78 de 89


5	Comunicación y Prensa
6	Gestión de la Investigación (vicerrectoría)
7	Gestión Documental
8	Pagaduría y Tesorería
9	Gestión del Talento Humano
10	Almacén e inventarios

Riesgos extremos

PROCESO	RIESGO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCION	VALORACION DEL RIESGO
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Manipulación o pérdida de información relacionada a los procedimientos de la dependencia para beneficio propio o de un tercero	50%	EXTREMA
GESTIÓN DE LA INTERACCIÓN SOCIAL EDUCACIÓN CONTINUA	No identificar eventos de Educación Continua realizados por un tercero utilizando la imagen institucional para beneficio propio.	80%	EXTREMA
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Destrucción o Sustracción de documentos e información confidencial del archivo o impedir ubicación de documentos.	60%	EXTREMA

Riesgos altos

PROCESO	RIESGO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCION	VALORACION DEL RIESGO
SECRETARIA GENERAL	Posibilidad de recibir dineros en efectivo para favorecimiento de terceros.	30%	ALTA
	Posibilidad de falsificar e imprimir diplomas para favorecimiento de terceros	50%	ALTA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Posibilidad de incluir en las invitaciones, proceso para la adquisición de bienes y servicios. Información que beneficie en el futuro proceso de selección a una persona determinada.	100%	ALTA
CONSTRUCCIÓN E INNOVACIÓN DE SOFTWARE	Posibilidad de inclusión de componentes al sistema de información con código malicioso para el Ingreso al sistema de forma ilícita o irregular.	100%	ALTA
ASESORÍA JURÍDICA	Posibilidad de omisión por parte de los funcionarios para favorecer a un tercero dejando prescribir la acción de cobro coactivo y no iniciarla antes de los 5 años permitidos para que opere este medio.	20%	ALTA

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	79 de 89

Riesgos moderados

PROCESO	RIESGO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCION	VALORACION DEL RIESGO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Posibilidad de adendas y modificaciones a los contratos para favorecimiento propio o de un tercero	100%	MODERADO
GESTIÓN ACADÉMICA	Ingreso extemporáneo de notas para favorecimiento de un tercero.	100%	MODERADO
	Adulteración de los registros de seguimiento (calificaciones) de estudiantes en el aula virtual.	100%	MODERADO
BIENESTAR UNIVERSITARIO	Posibilidad de exigir ayudas económicas a la comunidad beneficiaria del servicio.	100%	MODERADO
	Posibilidad del tráfico de influencias por parte de los Directores de grupo y entrenadores de Equipos deportivos.	100%	MODERADO
PAGADURÍA Y TESORERÍA	Posibilidad de subir pagos manuales de matrículas financiera sin soporte para favorecimiento de terceros	50%	MODERADO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Vincular a docentes y administrativos sin que cumplan los requisitos legales exigidos buscando el beneficio particular con recursos públicos	25%	MODERADO
	Posibilidad de asignación de puntos, favoreciendo a docentes o a un tercero debido a falta de controles apropiados, lo que generaría que profesores devenguen un mayor o menor salario del que en realidad le corresponde por méritos académicos	100%	MODERADO

Riesgos bajos

PROCESO	RIESGO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCION	VALORACION DEL RIESGO
RECTORÍA	Solicitar una modificación en la distribución física para evitar exposición de documentos e ingresos de personas no autorizadas a la oficina de rectoría. solicitar a la dependencia competente el mobiliario adecuado y seguro para al almacenamiento de los documentos	60%	BAJO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Solicitud de Auditorias semestralmente por parte de Control Interno de Gestión	50%	BAJO



**Informe para la Revisión del Sistema Integrado de
Gestión por la Dirección**


Código

FAC-10 v.01


Página

80 de 89

COMUNICACIÓN Y PRENSA	1. Realizar copias de seguridad de la información periódicamente con el apoyo de la Oficina de Recursos Físicos y subir información a la nube 2. La Dirección de la Oficina de prensa revisará y aprobará todos los contenidos a divulgar por los medios	50%	BAJO
GESTIÓN ACADÉMICA	Verificación semestral aleatoria por parte de Control Interno de Gestión para el cumplimiento de requisitos de los aspirantes de la modalidad de pregrado presencial.	100%	BAJO
	Posibilidad de realizar certificaciones y constancias omitiendo requisitos para favorecimiento particular o de un tercero.	100%	BAJO
	Posibilidad de manipulación de la información e Incumplimiento de los requisitos para optar el título profesional para favorecimiento propio o de tercero.	100%	BAJO
GESTIÓN DE INVESTIGACIONES (VICERRECTORÍA)	Se presentará la propuesta al Consejo Académico, con el fin de que sea aprobada. Implementación de la norma en la Universidad	30%	BAJO
	CVLAC y GRUPLAC con la información al 100% corregida.	91%	BAJO
GESTIÓN DE INVESTIGACIONES (POSGRADOS)	Realizar control a actas de Comité Curricular constatando la asignación de descuentos tanto de docentes como de empleados con apoyo de la dependencia de Talento Humano.	100%	BAJO
	Ajuste en el aplicativo para que no permita realizar pagos manuales, todo pago debe ser realizado mediante la liquidación generada en el sistema.	100%	BAJO
GESTIÓN DE INVESTIGACIONES (EGRESADOS)	Revisión y ajuste del portal institucional para poner en funcionamiento la bolsa de empleo, ajustándola a la normatividad actual y el respectivo permiso del Ministerio de Trabajo.	100%	BAJO
GESTIÓN DE INVESTIGACIONES (GESTIÓN PROYECTOS)	Verificar que las dependencias encargadas de generar los contratos, coloquen la cláusula de confidencialidad de los convenios y/o contratos. Socializar a través de reunión con los coordinadores responsables de los convenios y/o contratos el procedimiento de Gestión Proyectos	80%	BAJO

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	81 de 89

	Solicitar a los coordinadores de los convenios y / o contratos de SGR informes que evidencien el buen manejo de la ejecución del proyecto y que no contengan alertas sin subsanar.	100%	BAJO
GESTIÓN DE INVESTIGACIONES (SEDE SOCIAL VILLA MARINA)	1. Solicitar a la Oficina de Control Interno de Gestión auditorías Internas. 2. Implementación de un datafono.	100%	BAJO
RECURSOS FÍSICOS	Diligenciamiento claro y correcto de los formatos FGI-61 "Asignación de Materiales y Herramientas " y FGI-63 "Asignación de Maquinaria "	100%	BAJO
	Según la programación de mantenimientos realizados a vehículos y equipos de cómputo se llevará registro en los formatos de los repuestos cambiados según sea necesario.	100%	BAJO
	Realizar seguimiento trimestral de la relación de entrega de combustible a los vehículos del parque automotor.	100%	BAJO
GESTIÓN DOCUMENTAL	Realizar auditoria semestral por parte de la Oficina de Control Interno de gestión, sobre el trámite de la correspondencia institucional.	10%	BAJO
	Se implementará un sistema de radicados y consecutivos que permita llevar control de la documentación saliente y entrante.	100%	BAJO
GESTIÓN DE LABORATORIOS	Solicitar a la oficina de almacén e inventarios revisión aleatoria de los inventarios de laboratorios. Informes semestrales por parte de los auxiliares de laboratorio los cuales son entregados a la Coordinación	100%	BAJO
DISEÑO Y ELABORACIÓN DE ESCENARIOS	Se verifica que no halla software malicioso en los equipos y se mantienen los protocolos de seguridad tanto físico como digital	100%	BAJO
	Se realizarán copias de seguridad semestrales del proceso.	100%	BAJO
	Se verificará constantemente los listados de las capacitaciones para que estos coincidan.	100%	BAJO
SERVICIOS DE ASISTENCIA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	Generación automática de los correos que envía la funcionalidad de Vortal cada vez se asigne un rol a un usuario que contenga una funcionalidad crítica. Tramite de las solicitudes recibidas por medio del CAT y/o correo	100%	BAJO

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	82 de 89

GESTIÓN PRESUPUESTAL Y CONTABLE	Revisión y firma al formato FGP26 Acta de Legalización por parte de la líder del proceso al momento de causar el reembolso de las Cajas Menores con los documentos soportes	100%	BAJO
	Realizar una auditoria semestral a l proceso de certificados de disponibilidad presupuestal por parte de la oficina de control interno de gestión	70%	BAJO
PAGADURÍA Y TESORERÍA	verificación y seguimiento mensual por parte del grupo conciliador donde se evidencie los retiros de dinero sin el egreso o sin registro en contabilidad	100%	BAJO
ASESORÍA JURÍDICA	1. Solicitar al CIADTI la creación del aplicativo para la recepción, seguimiento y control de solicitudes de conceptos jurídicos legales y realizar el seguimiento a dicha solicitud.	100%	BAJO
	Solicitar a Control Interno de Gestión una auditoria semestral aleatoria a los contratos que se encuentran en la etapa precontractual que donde verifique cumplan con lo establecido en el procedimiento arrendamientos.	100%	BAJO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Definición de actividades de control y verificación contemplados en el procedimiento actual de liquidación de Nómina, con el fin de efectuar la revisión de la nómina teniendo como soporte y apoyo las novedades y la nómina del periodo anterior. Solicitud de procesos de auditoría trimestral al proceso de Control Interno, cuyo alcance sea el proceso de liquidación de la Nómina de personal docente y administrativo.	50%	BAJO
	Certificaciones elaboradas por el técnico o Auxiliar Administrativo, revisada y visada por parte del Asesor Jurídico o Judicante.	100%	BAJO
	Elaborar proceso de referenciarían aleatoria periódica para comprobar la validez de la información presentada por el personal docente y administrativo de la Institución.	20%	BAJO
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realización de inventario bibliográfico para verificar las existencias. 2. Realizar auditoria interna en cada uno de los procesos de la Oficina de Recursos Bibliográficos. 3. Solicitar a la Oficina de Jurídica, Talento Humano y Contratación la implementación de un paz y salvo de biblioteca para el personal contratado (docentes y administrativos) 4. Solicitar la adquisición del sistema de seguridad para Bibliotecas. 	100%	BAJO



Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección

Código

FAC-10 v.01

Página

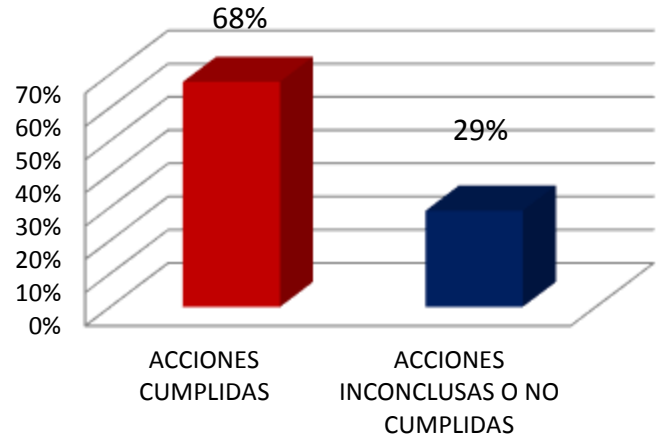
83 de 89

ALMACÉN E INVENTARIOS	<p>Solicitar semestralmente 1 Auditoria aleatoria por parte de control interno para la revisión del formato y la trazabilidad de las cuentas.</p> <p>Nota: Auditorías solicitadas por parte de Almacén e Inventarios en los dos periodos de 2018 – Acción Cumplida por parte del proceso.</p>	10%	BAJO
SIG	<ol style="list-style-type: none">1. Utilización de los sellos de documento original y obsoleto.2. Solo personal autorizado puede acceder al archivo de gestión del SIG.3. Entrega de documentos con sello de copia controlada.	100%	BAJO
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	<p>Rotar las evaluaciones dentro del personal de la dependencia teniendo en cuenta la idoneidad del mismo.</p>	100%	BAJO
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	<ol style="list-style-type: none">1. Verificación y seguimiento a los procesos Disciplinarios, con el fin de conocer el estado actual de los términos procesales de las actuaciones disciplinarias y su próximo vencimiento.2. Creación e Implementación de un sistema informático para el seguimiento de términos de los procesos disciplinarios en sus distintas etapas. (con el apoyo de los ingenieros de CIADTI)3 Solicitar a la Oficina de Control Interno de Gestión dos (2) revisiones a los procesos disciplinarios que no gocen de reserva	100%	BAJO
	<ol style="list-style-type: none">1. Preventivo: Revisión del grupo de trabajo de las decisiones disciplinarias.2. Realizar jornadas de capacitación a los miembros del Grupo de Control Interno Disciplinario en donde se exponga Jurisprudencia de las actas cortes o conceptos de la Procuraduría General de la Nación, en los que se resuelven casos atenten contra la moralidad administrativa en entidades públicas.	100%	BAJO
ATENCIÓN AL CIUDADANO	<p>Registro de llamadas, correos enviados y chat respondidos por medio de tablas de Excel</p>	100%	BAJO


– **Riesgos de Gestión**

TOTAL DE ACCIONES POR VALORACION DEL RIESGO	
EXTREMA	3
ALTA	14
MODERADA	35
BAJO	38
TOTAL DE ACCIONES	90

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE ACCIONES DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS



N°	PROCESOS CON ACCIONES INCONCLUSAS
1	Secretaría General
2	Planeación
3	Comunicación y Prensa
4	Granja Experimental
5	Egresados
6	Gestión Proyectos
7	Gestión de Laboratorios
8	Presupuesto y contabilidad
9	Talento Humano
10	Recursos Bibliográficos

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	85 de 89

Riesgos Extremos

PROCESO	RIESGO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCION	VALORACION DEL RIESGO
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Falta de planificación institucional	80%	EXTREMA
	Desconocimiento de las funciones del personal que es contratado a término fijo (OPS) de la Oficina de Planeación, la cual causa un incumplimiento a los procesos de instituciones ante las entidades gubernamentales	50%	EXTREMA
	Desconocimiento del alcance e importancia del cumplimiento de la Ley General de Archivo.	40%	EXTREMA
	Alta responsabilidad de la Oficina de Talento Humano y considerable número de deberes y actividades.		
Crecimiento de las historias laborales, registros y documentación existente en el archivo.			
Inexistencia del personal idóneo con formación en archivística y administración de documentos en la Institución.			

Riesgos Moderados

PROCESO	RIESGO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA ACCION	VALORACION DEL RIESGO
RECTORÍA	Unificar los criterios de recepción de correspondencia.	50%	MODERADO
SECRETARIA GENERAL	Inadecuada planeación de los espacios físicos	100%	MODERADO
COMUNICACIÓN Y PRENSA	No existe un Presupuesto definido.	75%	MODERADO
	No existe un Presupuesto definido. Falta de estudios de ubicación de antenas y transmisores de las dos emisoras de acuerdo a la exigencia del Mintic.	50%	MODERADO
	Carencia de recursos autorizados para proveer material de imagen corporativa		MODERADO
GESTIÓN ACADÉMICA	Baja difusión de información de eventos académicos	100%	MODERADO



**Informe para la Revisión del Sistema Integrado de
Gestión por la Dirección**

Código

FAC-10 v.01

Página

86 de 89

	Bajos puntajes en los resultados de las pruebas SABER PRO	100%	MODERADO
	Falta de espacios físicos para la atención a estudiantes por parte de los docentes.	100%	MODERADO
	la oficina de autoevaluación y acreditación es la encargada de recopilar la información histórica de las renovaciones de los registros calificados y los procesos de autoevaluación de todos los programas académicos de la universidad,	100%	MODERADO
CENTRO EXPERIMENTAL VILLA MARINA	La falta de un parque automotor que pueda realizar los desplazamientos del personal y de los materiales necesarios para el buen funcionamiento de la granja.	100%	MODERADO
EGRESADOS	Necesidad de personal para otras dependencias de la Institución, debido al escaso personal de planta.	100%	MODERADO
GESTIÓN PROYECTOS	Demora en la revisión de la viabilidad económica	100%	MODERADO
	Demora en los tramites y envío de documentos para su legalización por parte de la empresa de mensajería	100%	MODERADO
	Reunión de la alta directiva para la designación	30%	MODERADO
	traumatismo a la hora de entregar los requerimientos y envío de facturas	100%	MODERADO
EDUCACIÓN CONTINUA	Falta de promoción y comunicación de servicios y fortalezas institucionales. Propuestas de eventos poco atractivas. Deterioro de la imagen y credibilidad institucional. Procesos que no cumplen con el procedimiento.	80%	MODERADO
BIENESTAR UNIVERSITARIO	Recorte del personal en las áreas de salud, cultura y deporte.	100%	MODERADO
RECURSOS FÍSICOS	Falta de presupuesto para la compra de elementos que suplan las necesidades del personal de mantenimiento.	100%	MODERADO
GESTIÓN DOCUMENTAL	Pérdida de la documentación por falta de espacio	100%	MODERADO
	El no trámite de las transferencias documentales	100%	MODERADO



Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección


Código

FAC-10 v.01

Página

87 de 89

GESTION DE LABORATORIOS	Entrega a destiempo de los horarios de clase	70%	MODERADO
	Demora en los procesos de adquisición de suministros y servicios. Gestión por parte del ordenador del gasto	60%	MODERADO
	Falta de un plan de mantenimiento Disponibilidad presupuestal. Falta de gestión por el ordenador del gasto	50%	MODERADO
	Disponibilidad presupuestal. Cambio de las directrices por parte de la alta dirección	100%	MODERADO
	Disponibilidad presupuestal.		MODERADO
PROCESO DE DISEÑO	Deficiencias en la obtención, almacenamiento y administración de la información	100%	MODERADO
PROCESO DE CAPACITACIÓN	Falta de concientización del uso de la herramienta desarrollada para compartir el conocimiento	80%	MODERADO
TALENTO HUMANO	Perdida de las planillas de asistencia. No reportar las incapacidades y las ausencias no justificadas. Actos administrativos no presentados a tiempo. Retraso en el reporte por parte de los responsables de la emisión del reporte de las novedades de Nómina acorde a las fechas establecidas.	100%	MODERADO
BIBLIOTECA	Falta de capacitación técnica en temas específicos como: catalogación y clasificación bibliográfica.	20%	MODERADO
	Falta de vinculación de personal de planta.	60%	MODERADO
	La humedad y el sistema de drenaje del edificio José Rafael Faría Bermúdez	70%	MODERADO
	Inseguridad en las puertas de acceso a la Unidad Bibliográfica Villa del Rosario	100%	MODERADO
ALMACÉN E INVENTARIOS	No Todos los bienes muebles de propiedad de la Universidad de Pamplona están identificados, plaqueteados y subidos al sistema gestasoft para hacer un control efectivo	100%	MODERADO

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	88 de 89

	Entrega inoportuna de los requerimientos solicitados por la diferentes Dependencias de la universidad de Pamplona	100%	MODERADO
CONTROL INTERNO DE GESTION	Desconocimiento de los procedimientos de la dependencia por parte del personal que labora en la misma	100%	MODERADO

f) las oportunidades de mejora.

Las oportunidades de mejora se describen de manera específica en cada uno de los ítems del presente documento.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección


Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

a) las oportunidades de mejora;

Ver Anexo 4 – FAC-49 Plan de Gestión del Cambio y Mejora Continua Institucional 2019

b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad

CAMBIO	SI	NO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	COMO AFECTA EL SIG
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL	X		Incumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo institucional.	Cambios en los procesos, replanteamiento de tareas, asignación de nuevo personal
ÁMBITO JURÍDICO: NORMAS, LEYES, MODELOS, ENTRE OTROS	X		Políticas a nivel nacional, leyes, acuerdos, resoluciones que afecten el direccionamiento de la institución así como la normatividad interna. Acuerdos de los rectores y estudiantes con el sector gobierno en lo referente a la financiación de la educación superior.	Replanteamiento de los lineamientos y requisitos establecidos en cada uno de los procesos. Sanciones por Incumplimiento
RECURSOS (TECNOLÓGICOS, HUMANOS, Y FINANCIEROS)	X		Poca inversión en la implementación de los Sistemas de Gestión.	Incumplimiento de las normas, sanciones, re trabajo, insatisfacción a nivel interno.
NUEVOS PROCESOS O MODIFICACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	X		Cambios internos definidos por la Alta Dirección en lo relacionado con el rediseño institucional. Movilidad improvisada de la planta de personal	Retraso en procesos mientras se asimila el cambio, inversión en nueva capacitación. Falta de eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación del servicio por no contar con el manual de funciones y requisitos actualizado

	Informe para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Dirección	Código	FAC-10 v.01
		Página	89 de 89

VALORES TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO	X	Recuperación de cartera, riesgos controlados	de acuerdo a los perfiles requeridos. Recuperación de cartera colocando en riesgo la liquidez y rentabilidad de la institución y su continuidad.
---	---	--	---

c) Las necesidades de recursos.

Sistema de Gestión de la Calidad.

- Contratación de personal para el Mantenimiento, integración y mejora del Sistema de gestión de calidad.
- Auditoria de seguimiento ISO 9001:2015 (ICONTEC)
- Suscripción anual de ICONTEC.