

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PERÍODO DE REVISIÓN:
Agosto 30 de 2015 a Julio 15 de 2016

Rector:
JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO

Representante de la Dirección:
LUZ ESTELLA LÓPEZ DE CADAVID

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

2016

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo	ELEMENTO	Página
I	INTRODUCCIÓN	3
II	ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN	4
III	ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	5
1.	REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	7
1.1	POLÍTICA DE CALIDAD	7
1.2	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD	7
2.	RESULTADOS DE AUDITORÍAS	9
2.1	AUDITORÍA EXTERNA	9
2.2	AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD 2016	10
3.	RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO	16
3.1	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES	15
3.2	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO	22
3.3	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	24
4.	DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	25
4.1	INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD	25
5.	CONFORMIDAD DEL SERVICIO	27
5.1	REPORTE Y ATENCIÓN A SITUACIONES PRESENTADAS EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (TRATAMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME)	27
6.	ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	30
7	ACCIONES DE MEJORA INSTITUCIONALES DESTACADAS EN EL PERIODO	37
8.	SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES O COMPROMISOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR	41
9.	GESTIÓN SOBRE LOS RIESGOS	43
10.	INFORMES DE PARES ACADÉMICOS	47
11.	CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	52
12.	PROYECTOS DE MEJORA	54
13.	CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	55

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

i. INTRODUCCIÓN

Este informe de revisión por la dirección, corresponde al análisis de los resultados aportados por el Sistema Integrado de Gestión, con el objetivo de contribuir al buen gobierno institucional, mediante la toma de decisiones de la alta dirección, que promuevan el desarrollo, la implementación y mejora continua del sistema, así como cualquier necesidad de cambio que conlleve a su fortalecimiento. Este ejercicio se realiza anualmente. Sin embargo, su frecuencia debe determinarse en función de las necesidades de la institución; *«es aconsejable que se realice cuando la información de entrada para el proceso de revisión pueda proporcionar resultados que permitan determinar oportunamente la conveniencia, la adecuación, la eficacia, efectividad y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad»*.

El periodo evaluado es agosto 30 de 2015 a julio 15 de 2016.

La información de entrada o elementos que evidencian sus resultados, los establecen la Norma Técnica de Calidad NTCGP: 1000-2009 y la norma NTC ISO 9001:2008, en su numeral 5.6:

1. Política de la calidad y los objetivos de la calidad
2. Los resultados de auditorías
3. La retroalimentación del usuario
4. El desempeño de los procesos
5. La conformidad del producto y/o servicio
6. El estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora
7. Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección
8. Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad (situaciones externas e internas relevantes para el sistema).
9. Las recomendaciones para la mejora
10. Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

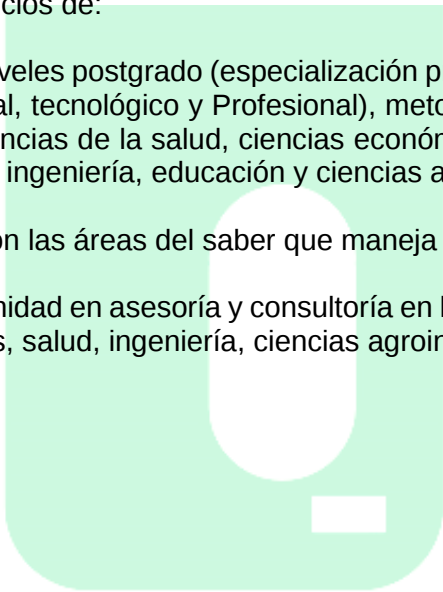
ii. ALCANCE DE LA CERTIFICACION

Diseño y prestación de servicios de:

Educación superior en los niveles postgrado (especialización profesional, Maestría, doctorado), pregrado (técnico profesional, tecnológico y Profesional), metodologías presencial, a distancia y virtual en las áreas de Ciencias de la salud, ciencias económicas y administrativas, ciencias básicas, Ciencias humanas, ingeniería, educación y ciencias agroindustriales.

Investigación relacionada con las áreas del saber que maneja la universidad.

Proyección social a la comunidad en asesoría y consultoría en las áreas de Educación, ciencias básicas, artes, humanidades, salud, ingeniería, ciencias agroindustriales, ciencias económicas y administrativas.



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

iii. ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

• Certificados del Sistema de Gestión, en las normas:

a) **NTCGP 1000: 2009.** Esta certificación permite a las entidades del Estado, demostrar que cumplen los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad, tal como lo exige la Ley 872 de 2003, incluida dentro de las políticas de desarrollo administrativo del estado (ver gráfico 1). Esta norma, facilita a las instituciones el cumplimiento de la mejora, desempeño y capacidad de proporcionar productos y servicios que responden a las necesidades y expectativas de las partes interesadas, así mismo mejora la imagen de las entidades públicas ante sus usuarios, ciudadanos y entidades de control.

Políticas
de Desarrollo Administrativo
con sus respectivos
componentes



Fuente: Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá: DAFP, 2012.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

b) **ISO 9001:2008.** La certificación, proporciona una base sólida para un Sistema de Gestión de la Calidad, en cuanto al cumplimiento satisfactorio de los requisitos del sector y la excelencia en el desempeño. Dicho sistema, es compatible con otros requisitos y normas, es decir, **sirve de base** para la implementación de otros sistemas y/o políticas de estado, entre ellos:

- **Gestión de la Seguridad de la Información** (NTC-ISO-IEC 2700. Requisito de Gobierno En Línea, Decreto 2573 de 2014).
- **Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo** (NTC-OHSAS 18001, de carácter obligatorio para todas las entidades mediante Decreto 1443 de 2014).
- **Organismos que realizan la inspección** ((NTC-ISO IEC 17020). Proyecto de la Universidad, en proceso de implementación.
- **Competencia de laboratorios de ensayo y calibración** (NTC-ISO 17025)
- **Sistemas de Gestión Ambiental** (NTC ISO 14001)

c) **IQNET-** The International Certification Network. Red Internacional de Organismos de Certificación más grande del mundo. Con este sello, la certificación ICONTEC adquiere un carácter global. Permite a las organizaciones internacionalizar sus servicios y/o productos, teniendo en cuenta que se encuentra en más de 30 países.

- **Certificados otorgados por ICONTEC el 20 de octubre de 2010**

Primera renovación a la certificación: 18 de septiembre de 2013

Fecha vencimiento: 19 de octubre de 2016

- **Vigencia de los Certificados:** Tres (3) años, hasta el 19 de octubre de 2016, sujetos a seguimientos anuales por parte del Ente Certificador.

- **Auditorías de seguimiento a la renovación de la certificación**

Primera auditoría de seguimiento: septiembre de 2014

Segunda auditoría de seguimiento: 15 al 18 de septiembre de 2015

Nueva auditoría de renovación a la certificación: agosto de 2016

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

1. REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

1.1. POLÍTICA DE CALIDAD

«La Universidad del Quindío, mediante su sistema Integrado de Gestión, está comprometida con la calidad y el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad de sus procesos y la satisfacción de las expectativas de los usuarios, por lo cual implementa prácticas de auto control, auto evaluación, transparencia y responsabilidad social, apoyada con talento humano competente, comprometido y respetuoso de lo público, y el óptimo manejo de los recursos del estado; contribuyendo al cumplimiento de los fines esenciales de la educación superior, fundamentados en la docencia, la investigación, la extensión y desarrollo social».

Mediante Resolución de Rectoría No. 1900 del 10 de junio de 2016 se actualizó la política y objetivos estratégicos y de calidad de la Universidad del Quindío. Para su divulgación se han elaborado afiches y realizado reuniones de socialización, las cuales incluyen también la nueva estrategia institucional

1.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD

Objetivo Estratégico y de Calidad 1: Consolidar una oferta académica pertinente y de alta calidad, mediante el aseguramiento de los procesos académicos, de investigación y extensión, para garantizar la formación desde el ser, el saber y el hacer.

Objetivo Estratégico y de Calidad 2: Posicionar la investigación y la innovación pertinente como referente institucional, a través de grupos y programas de investigación, consolidados; fortaleciendo su impacto en la transformación de la sociedad desde lo humano, lo económico, lo industrial, lo ambiental, lo cultural y lo político.

Objetivo Estratégico y de Calidad 3: Fortalecer los procesos de extensión para satisfacer las exigencias y necesidades del entorno, aportando a la solución de problemáticas del desarrollo social.

Objetivo Estratégico y de Calidad 4: Fortalecer la gestión universitaria y el mejoramiento continuo, a través de la innovación y la creatividad para alcanzar y sostener la acreditación institucional.

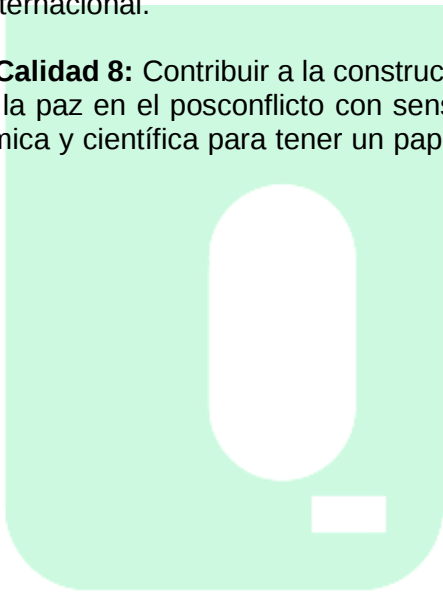
Objetivo Estratégico y de Calidad 5: Asegurar un enfoque humano multidimensional en todos los procesos de bienestar, mediante su transversalización, para consolidar la formación integral y el mejoramiento del clima organizacional.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

Objetivo Estratégico y de Calidad 6: Generar impacto social mediante la participación activa de los egresados en la región y el país, para el mejoramiento de su posicionamiento en el entorno.

Objetivo Estratégico y de Calidad 7: Articular los procesos académicos, de investigación, extensión y de cultura, mediante convenios y redes a nivel mundial, con el fin de visibilizar la Universidad en el entorno internacional.

Objetivo Estratégico y de Calidad 8: Contribuir a la construcción de una sociedad sostenible y resiliente, educando para la paz en el posconflicto con sensibilidad estética y ambiental, la cultura, la formación académica y científica para tener un papel protagónico e influyente en la sociedad.



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

2. RESULTADOS DE AUDITORÍAS DE CALIDAD

2.1 AUDITORÍA EXTERNA. SEGUIMIENTO A LA RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La auditoría de seguimiento a la renovación de la certificación de calidad, por parte del ente certificador, Icontec, se realizó en septiembre de 2015. Para este periodo, la prestación del servicio se verificó en el programa Doctorado en Ciencias de la Educación y en el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, se auditó el requisito 7.3 de diseño y desarrollo del producto o servicio, se identificó una oportunidad de mejora: «La planeación del diseño, realizando cronograma para la realización de cada registro calificado nuevo o a renovarse, con las actividades pertinentes, con el equipo responsable, fechas precisas de cada actividad y haciendo visibles las actividades de revisión, verificación y validación, para facilitar el seguimiento y la toma de correctivos oportunos».

Se identificó una (1) no conformidad: «No se asegura que el servicio no conforme se identifica y controla. Evidencia: No se registra los servicios no conformes de biblioteca relacionados con la no disponibilidad de internet para uso del aplicativo KOA. Ejemplo: Evento del 2015-09- 13 sobre búsqueda de bases de datos orientado a estudiantes y docentes»-Requisito 8.3 de la NTC GP 1000 e Iso 9001:2008.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

2.2 AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD 2016

A través de las auditorías internas de calidad, la Universidad evaluó la conformidad, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad. El programa de auditoría se ejecutó en un 100% en los 18 macroprocesos, por un equipo de por un equipo de 30 auditores internos y 1 auditora en el rol de observadora.

El ciclo se realizó en los meses de junio y julio, a los diez y ocho (18) macroprocesos: Direccionamiento, Planeación Estratégica, Comunicación Estratégica, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Docencia, Investigación, Extensión y Desarrollo Social, Administración del Campus, Gestión Humana, Gestión Apoyo Académico, Gestión Financiera, Gestión Bienestar Institucional, Gestión Biblioteca, Gestión Recursos Académicos, Gestión Documental, Gestión Jurídica, Gestión Tics y Control Interno.

Algunos aspectos que apoyan la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión determinado en el ciclo de auditorías de calidad son:

- El avance del 50% en el plan de trabajo para la Acreditación Institucional, lo que permite incrementar la credibilidad académica de los usuarios (estudiante) del servicio de educación superior en la región y acercar a la institución a la meta establecida de obtener la acreditación.
- El trabajo que vienen realizando con apoyo de la Universidad EAFIT para alcanzar la Acreditación institucional, lo que permite intercambio de experiencias y conocimientos en los requisitos y documentos requeridos por el CNA.
- El fortalecimiento de la estrategia de comunicaciones en redes sociales, con la vinculación de una persona para el cargo de Community Manager, que ha permitido una mayor interacción con la comunidad, mejoramiento en el diseño, la presentación y la medición en el alcance de las noticias publicadas.
- Los programas radiales que se emiten a través de la emisora “Giro en U”, “Calidad que nos conecta” y “Estar bien”, “Rodeemos el dialogo” que promueven la constante rendición de cuentas a la comunidad en general, el cumplimiento de la ley de transparencia y un mayor contacto con la ciudadanía.
- Dentro de la planta de Profesores Ocasionales y de Carrera se cuentan con 63 con título de doctorado, además en diciembre de 2015 mediante acuerdo del Consejo Superior N° 016 se aprobó el plan de desarrollo profesoral, dentro del cual se contempla el apoyo a la formación de alto nivel de Profesores de Carrera (Comisiones de estudio), Ocasionales y Catedráticos (Auxilio pago de matrícula). El acercamiento del proyecto CRAI a los egresados de la institución,

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

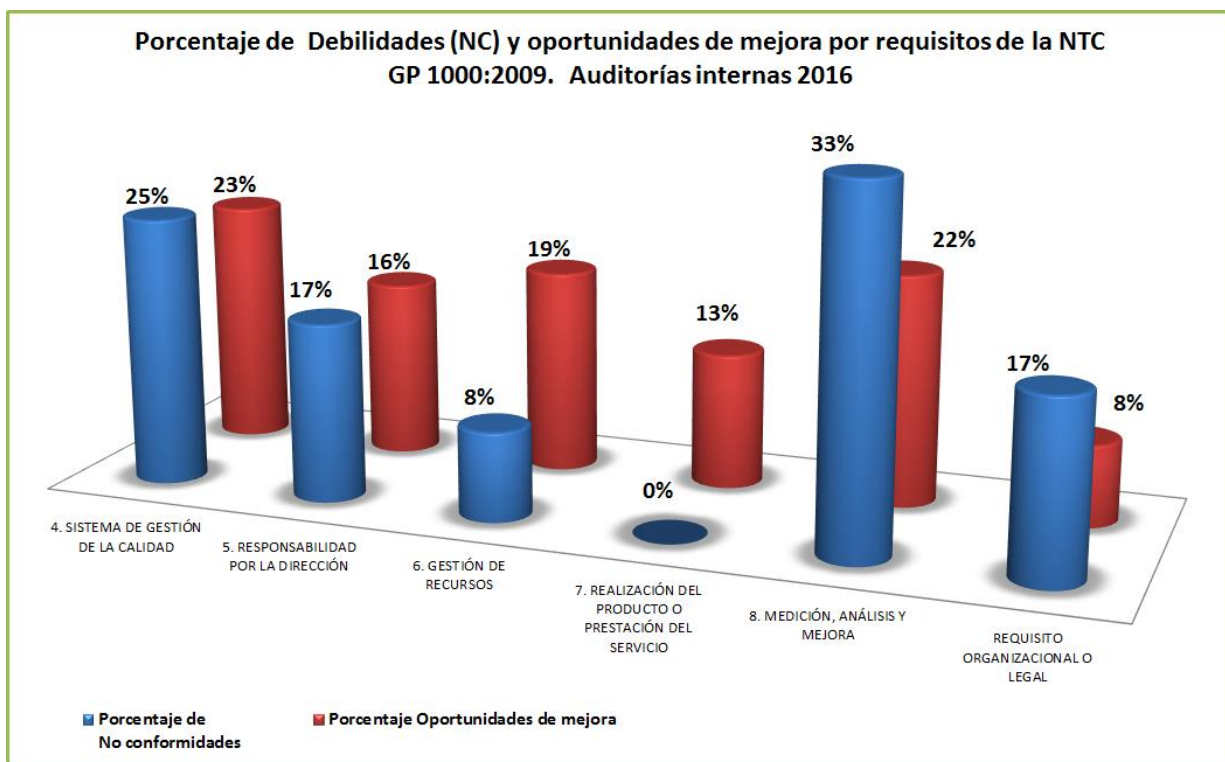
al facilitar herramientas de consulta digitales como nuevas fuentes de acceso a la información y de apoyo en su desarrollo profesional.

- La visibilidad que la Universidad ha logrado con la implementación de los diferentes procesos de innovación y transferencia de tecnología, para el fortalecimiento de las relaciones Universidad – Empresa – Estado, como resultado de estos se tienen: Coautoría del libro “Hoja de Ruta Spin – Off Colombia” liderado por el Departamento Administrativo de Colciencias, además se tiene proyectado radicar la solicitud de 5 nuevas patentes ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el mes de julio de 2016.
- Convenios legalizados con Universidades de Francia, permiten una doble titulación.
- El programa de familias tutoras, el seguimiento y evaluación de éstas permite garantizar el bienestar de los visitantes; de igual forma el seguimiento realizado por las universidades receptoras permiten tener cierta tranquilidad de los estudiantes de la Universidad del Quindío en el exterior.
- La excelente gestión que se adelanta en lo referente a definición, diseño, desarrollo e implementación, para con los proyectos que apuntan a la gestión académico administrativa de la Universidad, donde se puede evidenciar la adecuación en procesos en el Academusoft y Seven - Kactus; la definición, diseño, desarrollo e implementación del sistema de gestión documental (Intraweb-cero papel).
- El fortalecimiento del Centro de Atención al Estudiante, con el Sistema de Atención de turnos, el cual relaciona información sobre la prestación del servicio: el número del turno, fecha, tiempo en la atención, sistema de alerta para agilizar, lo que genera datos que facilitan el análisis de la información para la posterior mejora o ajustes en el servicio a los estudiantes.

En cuanto, a los hallazgos, el resultado mostró en número 91. Correspondiendo 79 a oportunidades de mejora y 12 a debilidades o no conformidades. En el gráfico puede observarse la distribución de los mismos, por requisito de la NTCGP1000:2009.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

Porcentaje de No conformidades y oportunidades de mejora por requisitos de la NTCGP1000:2009



Como se puede observar en el gráfico anterior, continua siendo una constante, el porcentaje más alto en hallazgos para los requisitos 4 y 8. Resultado del actual ciclo de auditorías son el 48% del numeral 4, mientras que en el año 2015 fue del 61%. En el numeral 8, para el año 2016 se presentaron 55% en los hallazgos y en el año 2015, el 38%.

Se presentó una disminución del número de hallazgos del requisito 7 (Realización del producto o prestación del servicio). Mientras que en el año 2015 el porcentaje fue del 51%, para el actual ciclo fue del 13%. Respecto a este numeral, para el año 2016, se fortaleció la planeación, no se presentaron hallazgos con referentes al proceso compras y se evidenció más control en la prestación del servicio.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

Aspectos afectados en los requisitos de la NTC GP 1000:2009. Auditorías internas de calidad 2016

Requisito	No conformidades	Oportunidades de mejora
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Incumplimiento a ejecución de procedimientos	Revisión de procedimientos actuales, por cambios en dinámicas de trabajo, inclusión de formatos , mejorar implementación de tablas de retención y la seguridad de la información.
5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	Incumplimiento a política de comunicaciones y resolución sobre comité de comunicaciones.	Necesidad de sensibilizar a los funcionarios en aspectos relacionados con Sistema Integrado de Gestión (procesos, actividades) y empoderamiento de los mismos.
6. GESTIÓN DE RECURSOS	Incumplimiento a suscripción de acuerdos de gestión.	Fortalecimiento de segunda lengua en docentes y áreas que como Biblioteca, fortalecer la implementación de criterios relacionados con el Decreto 1072 de 2015 , corrección de aspectos relacionados con recursos físicos como mejora salas de estudio de Biblioteca y acondicionamiento de oficina se asuntos disciplinarios.
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO		Relacionadas con la comunicación al cliente: actualización de página web, agilizar actualización de política de correo. Con requisitos: actualización de normogramas.
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Análisis de datos, no se evidenciaron acciones por quejas y reclamos, no se implementaron acciones por una no conformidad anterior.	Por encuestas de satisfacción para agilizar análisis de datos. Seguimiento a impacto de procesos, fortalecimiento de indicadores y de la mejora en macroprocesos.
OTROS REQUISITOS		Fortalecer la implementación de criterios relacionados con el Decreto 1072 de 2015, Egresados: agilizar convenio observatorio laboral, revisar alcance de base de datos. Estrategia Gobierno En Línea: agilizar implementación de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Con relación a macroprocesos, el mayor porcentaje de participación con hallazgos se encontró en el macroproceso de apoyo Gestión Biblioteca con el 13%, el cual tiene el mayor número de oportunidades de mejora: 12, Gestión Humana con el 12% donde se encontraron 6 oportunidades de mejora, 5 no conformidades y Gestión Tics con el 10%, con 8 oportunidades de mejora, 1 no conformidad. Mientras que el número de no conformidades, está en su orden para Gestión Humana con 5 y Comunicación Estratégica con 3. Al macroproceso Control Interno, no se le identificaron hallazgos. En el siguiente gráfico se puede apreciar la participación por macroproceso en hallazgos.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

Hallazgos por macroproceso. Auditorías internas de calidad 2016

MACROPROCESO	TIPO		Total	%
	N.C	O.MEJORA		
Direccionamiento		1	1	1%
Planeación Estratégica		2	2	2%
Gestión y Aseguramiento de la Calidad		6	6	7%
Comunicación Estratégica	3	5	8	9%
Docencia		5	5	5%
Investigación		3	3	3%
Extensión y Desarrollo Social		7	7	8%
Administración del Campus		6	6	7%
Gestión Humana	5	6	11	12%
Gestión de Apoyo Académico		2	2	2%
Gestión Financiera	1	4	5	5%
Gestión Bienestar Institucional	2	3	5	5%
Gestión Biblioteca		12	12	13%
Gestión Recursos Académicos		2	2	2%
Gestión Documental		3	3	3%
Gestión Jurídica		5	5	5%
Gestión TICS	1	8	9	10%
Total	12	79	91	100%

Conclusiones del Ciclo Auditoría de calidad 2016

Analizados los resultados anteriores, se concluyen las siguientes acciones de mejora, para evitar que estos hallazgos sigan siendo reiterativos:

- Desde el control que se hace desde el macroproceso planeación estratégica a la aplicación de la normatividad de transparencia, realizar monitoreo más frecuente a la actualización de información la página web y sensibilización al macroproceso responsable sobre su importancia y su repercusión en la posición que hoy ocupa la Universidad en la medición del índice de transparencia.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

- Mejorar la comunicación interna y con el acompañamiento que brinda la alta dirección, asegurarse del reconocimiento por parte de los funcionarios de los diferentes elementos del Sistema Integrado de Gestión que influyen en la realización eficaz del trabajo y el logro de los objetivos estratégicos y de calidad de la institución.
- El establecimiento de la política de seguridad de la información, de manera que permite a los usuarios tener claridad sobre la responsabilidad, manejo, control y/ de las copias de la información a cargo de los funcionarios y contribuya a asegurar el éxito en la implementación de las políticas de estado relacionadas con la automatización de procesos y manejo documental electrónico.
- Monitoreo a la actualización de la normatividad interna, para que se evite a la institución posibles sanciones por incumplimiento.
- Fortalecer en los líderes y a través de nuevas estrategias el análisis de datos, el monitoreo a procesos, indicadores y la mejora continua.
- Establecer mecanismos que motiven a los líderes de procesos/macropceso a verificar el estado de los documentos a cargo y que promuevan la mejora continua de los mismos.
- Socializar los resultados de las auditorías internas a nivel de macroprocesos, ya que algunos aspectos identificados en los mismos, impactan en el resultado de otros.
- Establecer mayor tiempo para la preparación y entrenamiento de los auditores internos.
- Orientar las auditorías internas de calidad, a la evaluación de criterios específicos de acuerdo al desempeño, criticidad o impacto del macroproceso.
- Retomar la ejecución del proceso de auditoría interna de calidad en dos ciclos, para facilitar su desarrollo y participación de auditores.

3. RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

3.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES

Como parte del proceso de mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, la institución realiza monitoreo a la percepción del cliente con relación al nivel de cumplimiento de sus requisitos en los macroprocesos del Sistema.

Para esto, se aplican dos encuestas de satisfacción anuales: la medición del cliente interno que permite analizar la gestión y servicio de los diferentes macroprocesos frente a otros macroprocesos y la encuesta de satisfacción de estudiantes que evalúa al nivel de aceptación frente a la calidad del servicio recibido. Su objetivo es evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad del Quindío con el fin de conocer sus percepciones sobre los servicios y recursos y establecer las oportunidades de mejora tendientes a incrementar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la Universidad.

Para el año 2016, se aplicaron dos encuestas: la primera, en el semestre I la cual se aplicó a 14.835 estudiantes, incluyendo el primer semestre y como requisito antes de iniciar durante el proceso de pago de matrícula. Las características a medir fueron de los tres macroprocesos misionales, las cuales se pueden observar en el siguiente cuadro:

CARACTERÍSTICA	DEFINICIÓN
SERVICIOS ACADÉMICOS Y DE INVESTIGACIÓN	Flexibilidad curricular, Cumplimiento en el desarrollo de los contenidos, de horas programadas por los docentes, asesorías, entrega de resultados de evaluaciones y demás actividades académicas, respuesta oportuna a la solución de necesidades académicas y administrativas, calidad académica del Programa, respuesta del programa a las necesidades reales del entorno, reconocimiento del programa académico, participación de estudiantes en investigación formativa, exigencia académica, actualización de contenidos según necesidades del medio, formación personal administrativo Programa, perfil académico docentes, evaluación estudiantes y docentes, correspondencia entre perfil y actividades académicas que se orientan, atención de sugerencias mejoramiento programas, calidad y pertinencia de materiales de apoyo producidos por docentes del programa, promoción actividades académicas investigativas, artísticas, deportivas y otras de formación complementaria, promoción vinculación de estudiantes semilleros de investigación, convocatorias proyectos y semilleros investigación, acceso a literatura científica, apoyo y asesoría proyectos de investigación, apoyo recursos a estudiantes que realizan investigación científica
EXTENSIÓN DESARROLLO SOCIAL Y	Competencias profesionales que estudiante puede desarrollar a través de las prácticas externas (pasantías), prácticas, pasantías y consultorios como complemento a la formación académica recibida en la universidad.

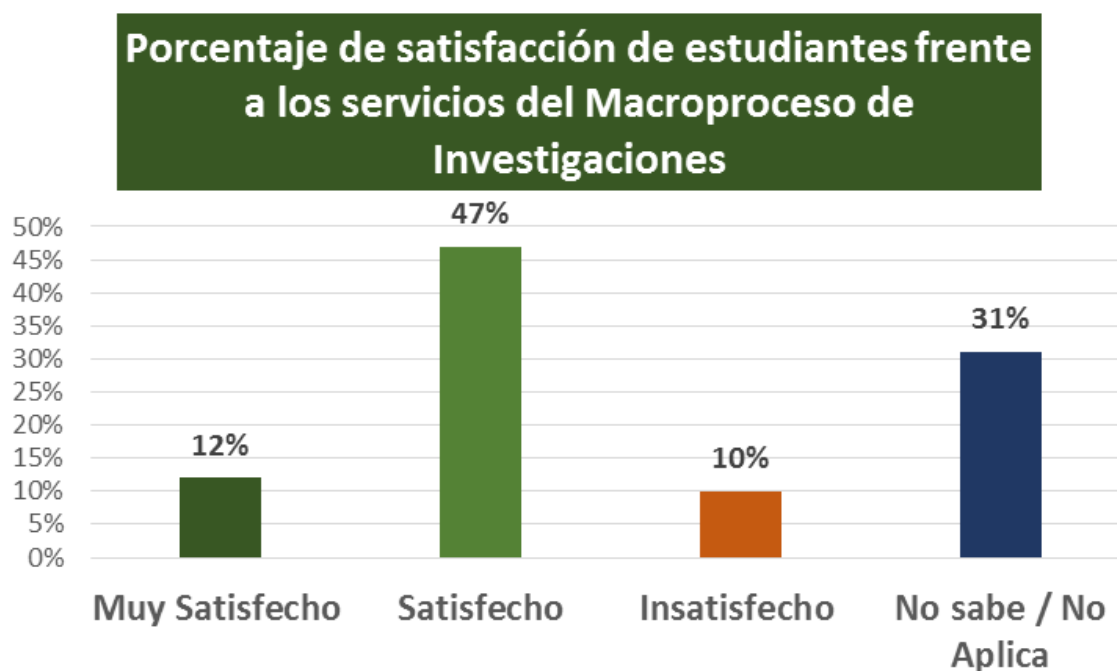
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

Resultados de la encuesta a estudiantes macroprocesos misionales

El porcentaje de satisfacción arrojó un resultado del 67% y el 12% insatisfecho y la inclusión del criterio de evaluación “no utilizo los servicios/ no conozco los servicios”, el 22%, siendo importante para determinar la cantidad o el porcentaje de estudiantes que requieren información y acercamiento a alguno de los procesos.

Análisis de resultado de encuesta del macroproceso Investigación

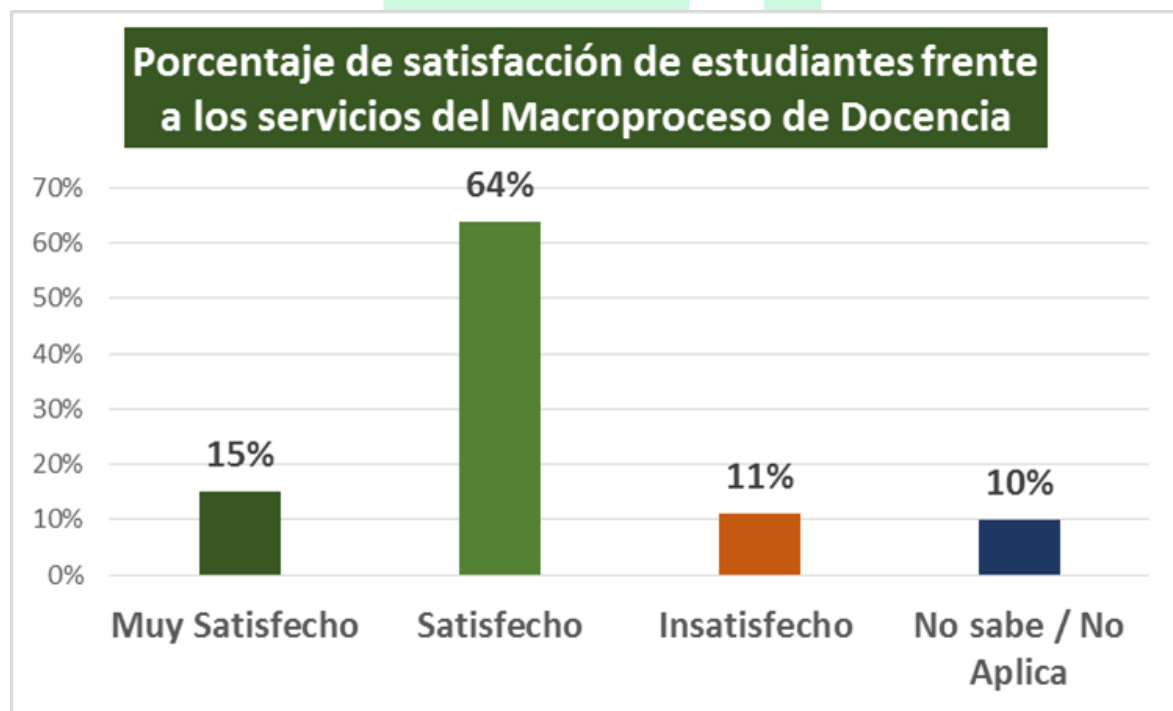
En Investigación, la satisfacción fue del 59% y el 10% de insatisfacción. La asesoría y apoyo de los docentes a los proyectos de investigación, es el aspecto evaluado con mayor satisfacción (64%), participación de estudiantes en actividades de investigación formativa (60%) y la exaltación de estudiantes que participan en investigaciones. La insatisfacción radica en las convocatorias para proyectos de investigación y semilleros de investigación, premios, jóvenes investigadores, para fortalecer esta debilidad el macroproceso ha establecido estrategias de comunicaciones a través de redes sociales y de comunicados institucionales. Es alto el porcentaje de no sabe/ no conozco esto quiere decir que con la acción de mejora que se estableció se puede incrementar el conocimiento por el macroproceso y mejorar el resultado para el próximo periodo.



Análisis de resultado de encuesta del macroproceso Extensión y Desarrollo Social

El comportamiento de la satisfacción de los servicios del macroproceso de extensión y desarrollo se ve enfocado en la contribución a la formación de los programa de intercambio nacionales e internacionales (56%) y la divulgación de los programas de intercambio (55%), para estos procesos, el macroprocesos ha designado un profesional que aplica estrategia de marketing con el fin de divulgar los servicios, el apoyo y los productos a los cuales pueden acceder los estudiantes de manera que esta mejora en 2017, se vea reflejada en los indicadores institucionales y en el cumplimiento de acciones del plan de desarrollo institucional, cual es cumplir con la visión de ser reconocidos a nivel nacional e internacional por las competencias de nuestros estudiantes, otras acciones están enfocadas a garantizar la movilidad estudiantil manera pertinente, creativa y con total integración.

EXTENSIÓN DESARROLLO SOCIAL	Y	Competencias profesionales que estudiante puede desarrollar a través de las prácticas externas (pasantías), prácticas, pasantías y consultorios como complemento a la formación académica recibida en la universidad.
--------------------------------	---	---



Macroproceso Docencia

Para el macroproceso Docencia, la encuesta de satisfacción dio como resultado de satisfacción el 79% y 11% insatisfecho. En el rango de calificación “satisfecho”, donde se concentra la mayor población, se incrementa para el año 2016. Continúa siendo una constante en la satisfacción el cumplimiento de las horas programadas por los docentes (89%), el perfil académico de los docentes (89%), la calidad académica del Programa (88%), el cumplimiento en el desarrollo de los contenidos proyectados para el semestre en las asignaturas (88%), la calidad y pertinencia de los materiales de apoyo producidos por los docentes del programa (86%), los procesos de evaluación de los estudiantes (85%) han mantenido su tendencia de satisfacción en los diferentes periodos medidos. La atención de sugerencias para el mejoramiento de los programas (17%). Tiene una incidencia desfavorable en el resultado, el porcentaje del 10% que corresponde al criterio no sabe no responde, porque se aplicó también a estudiantes de primer semestre, quienes no conocen aún, los servicios institucionales. Con relación a las variables evaluadas como insatisfechas, están: la atención de sugerencias para el mejoramiento de los programas, la respuesta oportuna de la universidad a la solución de sus necesidades académicas y administrativas; así como el papel y la importancia de los representantes estudiantiles en los procesos de toma de decisiones de la institución (Consejos y Comités). El análisis de estas debilidades se hace con programas académicos, para determinar en cuáles se está dando esta tendencia.

Para la encuesta del segundo semestre se midieron los procesos estratégicos y de apoyo, esta encuesta se aplicó a estudiantes de segundo semestre en adelante y se determinó que no fuera de carácter obligatorio, sino que realizaran la medición los estudiantes que consideraran pertinente la medición.

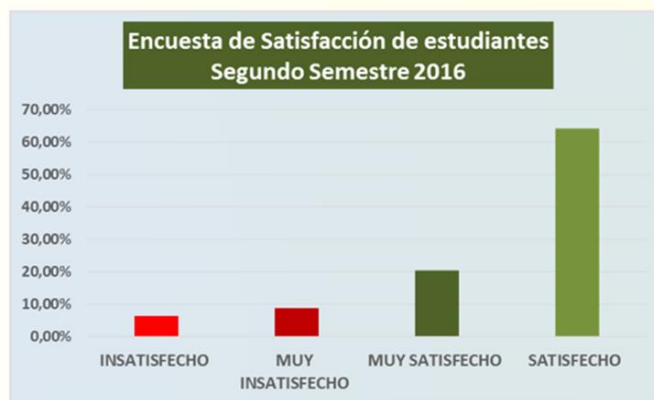
Para la encuesta del segundo semestre se midieron los procesos estratégicos y de apoyo, esta encuesta se aplicó a estudiantes de segundo semestre en adelante y se determinó que no fuera de carácter obligatorio, sino que realizaran la medición los estudiantes que consideraran pertinente la medición.

Las características que se consideraron fueron:

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

CARACTERÍSTICA	DEFINICIÓN
ASPECTOS INSTITUCIONALES	Divulgación y conocimiento de las estrategias: Misión institucional, PEI-Proyecto Educativo Institucional, acreditación, sistema de gestión. Participación de estudiantes.
APOYO ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO	Proceso de admisión, ingreso, matrículas, financiación, inducción, asesoría, apoyo económico, programas de intercambio, reconocimientos, exhaltaciones, horarios y atención.
SERVICIOS BIENESTAR DE	Organización y planificación de actividades, cumplimiento programación, acceso a servicios, suficiencia de recursos materiales, evaluación y mejora de actividades, confidencialidad en manejo de la información, aplicabilidad y pertinencia de servicios en mejoramiento calidad de vida, atención necesidades estudiantes, motivación práctica formativa, recreativa y competitiva del deporte, divulgación sobre la correcta y adecuada utilización del tiempo libre, calidad escenarios deportivos, contribución proceso cultura y desarrollo a formación profesionales integrales, incentivos a estudiantes por participación en eventos culturales, promoción y prevención de la salud.
SERVICIO DE SALUD	oportunidad cita y atención medica, proceso admisión consulta, atención de los profesionales, aseo, orden y confort, respeto por intimidad durante consulta, respuesta inquietudes y trámite incapacidades
RECURSOS/SERVICIOS INFORMÁTICOS, TECNOLÓGICOS, BIBLIOGRÁFICOS Y DE LABORATORIO	<u>Biblioteca:</u> Actualización y pertinencia material bibliográfico con planes y programas de estudio, números de volúmenes, disponibilidad oportuna material bibliográfico, facilidad acceso y suscripción oportuna a bases de datos, horario, ambiente y trato, servicios especializados, oportunidad y agilidad en servicio, información en la página web, uso medios electrónicos para consultas o trámites. <u>Recursos/servicios informáticos:</u> Velocidad Internet, número, actualización, disponibilidad, velocidad, confiabilidad y mantenimiento de equipos de cómputo. Disponibilidad de software especializado. <u>Equipos audiovisuales:</u> Número, funcionamiento, actualización, trámite para reserva y mantenimiento. <u>Laboratorios:</u> Dotación, material disponible para las prácticas, reposición de instrumentos y reactivos.
PROCESOS COMUNICACIÓN DE	<u>Comunicación:</u> Medios y estrategias, diversidad de medios, veracidad en la información. <u>Página web:</u> Actualización, facilidad y rapidez en la navegación o rutas de acceso, eficacia para dar a conocer acerca de la vida institucional, Información clave. Correo electrónico y atención telefónica.
INFRAESTRUCTURA	Iluminación y ventilación, capacidad aulas, comodidad y disponibilidad sillas, aseo instalaciones, infraestructura laboratorios, equipamiento baños, mantenimiento baterías sanitarias, espacios para el esparcimiento.
RESTAURANTES Y CAFETERÍAS	Aseo, organización y condiciones para el servicio, precios, respeto e igualdad, calidad productos

Encuesta de satisfacción de estudiantes 2016



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

El comportamiento para este segundo semestre se mantiene de una manera racional, la satisfacción se puede evidenciar en los resultados de estas preguntas:

PREGUNTAS	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	TOTAL SATISFACCIÓN
El aseo de las instalaciones físicas de la Universidad.	30,38%	59,36%	89,74%
El respeto y la igualdad por parte del personal de las cafeterías.	29,56%	58,95%	88,51%
El ambiente para el estudio en la Biblioteca.	28,75%	61,46%	90,20%
El trato de los funcionarios de Biblioteca.	28,69%	59,07%	87,76%
El mantenimiento de aseo, la organización y condiciones para la prestación del servicio de de las cafeterías.	26,24%	62,57%	88,80%

Otros aspectos bien evaluados y que dan muestra de la eficacia de acciones implementadas son: la oportunidad y agilidad del servicio de Biblioteca, los servicios especializados de consulta bibliográfica (referencia, obtención de documentos, bases de datos, capacitación), la actualización del material bibliográfico en Biblioteca (libros, revistas, bases de datos, documentos). Hay que destacar que el macroproceso Gestión Biblioteca en cada periodo mantiene niveles de satisfacción entre el 85% y el 87%.

Con relación a la insatisfacción se da por estas preguntas:

PREGUNTAS	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO
Los precios de los productos de las cafeterías son asequibles a los estudiantes de varios estratos socioeconómicos.	12,07%	17,84%
La velocidad de Internet en la Universidad	12,54%	17,32%
La capacidad de las aulas.	12,54%	13,29%
La atención telefónica dada por la universidad.	10,03%	12,94%
El equipamiento de los baños.	8,69%	12,42%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

3.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO

El propósito de la encuesta fue evaluar el grado de satisfacción-insatisfacción con relación al servicio ofrecido por los macroprocesos y dependencias de la Institución. Las encuestas consideraron aspectos como tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, expectativas del servicio, empatía, mejoras del macroproceso.

La medición de satisfacción del servicio se aplicó a 16 macroprocesos. No se evaluó, el macroproceso de control interno, puesto que se justifica desde éste, que los clientes son directamente los órganos de control y son estos quienes evalúan el servicio que presta y el macroproceso Direccionamiento por la transversalidad en el sistema y la unificación de la gestión de los diferentes macroprocesos que confluye en éste.

La evaluación, se aplicó a Decanos, Directores de programa, líderes de macroprocesos, investigadores, docentes y funcionarios administrativos. La población se solicitó al proceso de gestión TICS para conocer una información real: 276 administrativos y 240 docentes (tomada del aplicativo Kactus), por otra parte se aplicó fórmula para determinar la muestra conociendo la población arrojando una muestra 56 Docentes, 58 Administrativos), tomando una seguridad del 95% y una proporción esperada de 0.5, se toma la población por separado ya que se enfocara a los clientes dependiendo del servicio identificado que utilizan. Se realizan 6 encuestas enfocadas así:

-Encuesta biblioteca: Docentes, directores de programa

-Gestión Documental: líderes de macroproceso, secretarías

-Investigaciones: docentes investigadores

-Planeación y calidad: Decanos, líderes de macroproceso y directores de programa

-Encuesta varios macroprocesos (apoyo académico, proyección social, docencia, Gestión financiera, Recursos académicos): enfocados a docentes

-Encuesta varios macroprocesos 2 (Comunicación estratégica, administración del campus, gestión humana, gestión bienestar, gestión jurídica, Gestión TICS): Administrativos

Además de los aspectos mencionados anteriormente, el cuestionario mide algunos relacionados con las normas NTCGP 1000:2009, legales y de la organización

El resultado de satisfacción del año 2016 fue del 91,4 %, manteniendo la tendencia puesto que 2015 fue del 91%. Macroprocesos como Gestión Biblioteca con tendencia a incrementar la satisfacción arrojó un resultado de satisfacción del 94% y en el año 2015 (91%), un resultado muy equivalente al que obtuvo el macroproceso con la encuesta a estudiantes.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

De las veinte (20) preguntas realizadas, Diez (10) fueron evaluadas con más del 85%. Entre estas se destacan: 7. Capacitaciones en bases de datos claras, precisas y útiles, 8. Es adecuado el tiempo de respuesta en la obtención de información solicitada (informes, otros), 9. Cordialidad y amabilidad en el trato por parte del personal del macroproceso Gestión Biblioteca, 10. Desarrollo de actividades en procura del mejoramiento continuo en el macroproceso Gestión Biblioteca y 11. Oportunidad en las respuesta en la comunicación telefónica y/o correo electrónico del macroproceso Gestión Biblioteca. Acciones implementadas en el macroproceso como la disposición el línea y en tiempo real de la información estadística y de gestión del macroproceso generó agilidad y oportunidad en la información solicitada, la formación que se hace de manera permanente ay a través de diplomado a los funcionarios del macroproceso para consolidar sus conocimiento sobre instrumentos teórico para fortalecer la ejecución de los diferentes procesos de la Biblioteca, que redundo además en atención oportuna y confiable y el trato al usuario puesto que el funcionario tiene más seguridad en su respuesta a los usuarios. El enfoque de las capacitaciones en bases de datos y la invitación de expertos internacionales han contribuido al reconocimiento en su buen contenido.

El consolidado de los resultados de los 16 macroprocesos medidos mostró, una insatisfacción del 8,62% esta insatisfacción en algunos macroprocesos es mínima.,

El análisis de los criterios satisfecho y muy satisfecho se observa que los 16 macroprocesos evaluados, se encuentran por encima del 85%, tomando este como el más bajo y 94% como el más alto, con relación al año anterior se puede determinar que la satisfacción de la institución se incrementó. Hay que destacar que la mejora realizada para la aplicación de la encuesta a clientes específicos de los macroprocesos fue exitosa puesto que los usuarios que diligenciaron la encuesta conocían los servicios o los utilizaban, lo cual genera más confiabilidad en los resultados.

Se destaca en el año 2016, el macroproceso Gestión Jurídica con un porcentaje del 88%, ya que periodos anteriores obtenía insatisfacción en su resultado general. El fortalecimiento del macroproceso con recurso humanos ha contribuido al buen resultado.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

3.3 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES 1.

En el año 2016, se aplicó autodiagnóstico a través de la herramienta del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano: «Herramienta gestión para peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD)», con la cual se determinó el cumplimiento de la Universidad respecto a diversos aspectos del proceso, entre ellos la normatividad. Como acciones de mejora para el periodo, se actualizó el reglamento, mediante resolución No. 1366 del 4 de enero de 2016, se elaboró listado de responsables por dependencia de las PQRSD y se publicó en la página web y se estableció estrategia pedagógica con el macroproceso Bienestar institucional para difundir el aplicativo de PQRSD y el procedimiento y promover la consulta de los informes trimestrales. Otras estrategias de difusión han sido la publicación en la página web de infografía con las rutas para instaurar peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones y el nuevo servicio de las denuncias anónimas, y el “saloneo”.

La recepción, se sigue haciendo a través del aplicativo dispuesto en la página web http://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/canales_de_atencion_pub

En cuanto a estadísticas, En el año 2015, se recibieron en la Universidad del Quindío un total de 337, entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y de enero a junio de 2016, hay un total de 202. En el año 2015 los asuntos más recurrentes fueron: Información ingreso a la Universidad y Registros. En los primeros dos trimestres del año 2016 el asunto más recurrente ha sido la logística en registro de materias, esto se genera durante las vacaciones colectivas del personal administrativo.

Los cuadros relacionados a continuación, muestran los resultados estadísticos por tipo, durante estos dos periodos.

2015			2016		
TIPO	No. RECIBIDAS	PORCENTAJE	TIPO	No. RECIBIDAS	PORCENTAJE
PETICIÓN	223	66%	PETICIÓN	106	52%
QUEJA	60	18%	QUEJA	80	40%
RECLAMO	42	12%	RECLAMO	11	5%
SUGERENCIAS	5	1%	SUGERENCIAS	1	0%
DENUNCIAS	7	2%	DENUNCIAS	4	2%
FELICITACIONES	0	0%	FELICITACIONES	0	0%
TOTAL	337	100%	TOTAL	202	100%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

4. DESEMPEÑO DE LOS MACROPROCESOS

4.1 INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD

PILARES DEL PDI	Objetivos ESTRATEGICOS Y/O DE CALIDAD	Macro procesos que intervienen por objetivo estratégico	Metas en 2016 por objetivos	# de Actividades por cumplir por objetivos.	Porcentaje de participación de las acciones a los objetivos del PDI, de acuerdo a las metas del año 2016
PILAR: Calidad académica pertinente	OBJETIVO ESTRATEGICO Y/O DE CALIDAD : 1. Consolidar una oferta académica pertinente y de alta calidad, mediante el aseguramiento de los procesos académicos, de investigación y extensión, para garantizar la formación desde el ser, el saber y el hacer.	10 MACROPROCESOS	8	70	24%
PILAR: Investigación Pertinente	OBJETIVO ESTRATEGICO Y/O DE CALIDAD : 2. Posicionar la investigación y la innovación pertinente como referente institucional, a través de grupos y programas de investigación, consolidados; fortaleciendo su impacto en la transformación de la sociedad desde lo humano, lo económico, lo industrial, lo ambiental, lo cultural y lo político.	4 MACROPROCESOS	8	31	10%
PILAR: Extensión y desarrollo social Pertinente	OBJETIVO ESTRATEGICO Y/O DE CALIDAD : 3. Fortalecer los procesos de extensión para satisfacer las exigencias y necesidades del entorno, aportando a la solución de problemáticas del desarrollo social.	3 MACROPROCESOS	5	20	7%
PILAR: Gestión Creativa	OBJETIVO ESTRATEGICO Y/O DE CALIDAD : 4. Fortalecer la gestión universitaria y el mejoramiento continuo, a través de la innovación y la creatividad para alcanzar y sostener la acreditación institucional.	12 MACROPROCESOS	7	84	28%
PILAR: Bienestar y cultura Creativa	OBJETIVOS ESTRATEGICOS Y/O DE CALIDAD : 5. Asegurar un enfoque humano multidimensional en todos los procesos de bienestar, mediante su transversalización, para consolidar la formación integral y el mejoramiento del clima organizacional.	7 MACROPROCESOS	4	21	7%
PILAR: Integradora con el egresado	OBJETIVO ESTRATEGICO Y/O DE CALIDAD : 6. Generar impacto social mediante la participación activa de los egresados en la región y el país, para el mejoramiento de su posicionamiento en el entorno.	8 MACROPROCESOS	6	31	10%
PILAR: Integradora con la Internacionalización y Movilidad	OBJETIVO ESTRATEGICO Y/O DE CALIDAD : 7. Articular los procesos académicos, de investigación, extensión y de cultura, mediante convenios y redes a nivel mundial, con el fin de visibilizar la Universidad en el entorno internacional.	5 MACROPROCESOS	3	15	5%
PILAR: Integradora con el entorno	OBJETIVO ESTRATEGICOS Y/O DE CALIDAD : 8. Contribuir en la construcción de una sociedad sostenible y resiliente, educando para la paz en el posconflicto con sensibilidad estética y ambiental, la cultura, la formación académica y científica para tener un papel protagónico e influyente en la sociedad.	6 MACROPROCESOS	6	24	8%
			47	296	100%

Se observa que los objetivos que mayor dedicación de actividades, corresponden a la Gestión Creativa y la Calidad Académica Pertinente. Esto se explica, debido a que son objetivos que contienen aspectos muy relacionados con la acreditación institucional, el cumplimiento de la misión.

El objetivo relacionado con la Calidad Académica Pertinente, concentra 10 macro procesos, lo que demuestra la atención efectiva que presta la alta dirección en la consecución de este objetivo tan transcendental.

Se demuestra la transversalidad que existe en la planeación del total de los objetivos y sus metas, lo que permite que los macro procesos y sus unidades tengan el compromiso, la conciencia, y la madurez para trabajar en procura de los planes institucionales.

Al revisar la concentración de acciones, se verifica la coherencia de las prioridades que debe tener la Universidad, a la hora de planear y dedicar esfuerzos.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

Oportunidades de Mejora:

- La implementación de una herramienta o instrumento que integre la normatividad de la Universidad en torno a los indicadores, los acuerdos de gestión, y la de planes estratégicos, con el Sistema Integrado de Gestión, y la estructura del PDI; ha sido fundamental para facilitar la planificación en los procesos y sus unidades, como la integralidad, la coherencia, el autocontrol la autogestión.
- Se espera que esta metodología le permita a la Universidad avanzar en términos de mejoramiento continuo y de calidad permanente de sus procesos.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

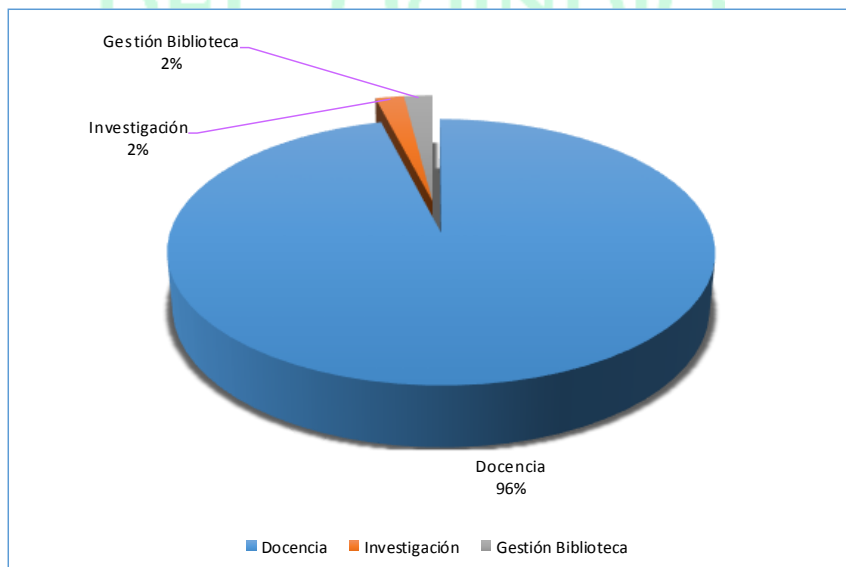
5. CONFORMIDAD DEL SERVICIO

5.1 REPORTE Y ATENCIÓN A SITUACIONES PRESENTADAS EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (TRATAMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME)

Estas situaciones se refieren a la identificación de aspectos o dificultades que se presentan eventualmente al momento de llevar a cabo las actividades misionales o proceso educativo institucional y las cuales se deben a) tratar antes de que el usuario las advierta o se percate de ellas y recurra a las quejas por fallas o inconformidad con el cumplimiento de las características especificadas para el servicio educativo, y b) mejorar lo que es recurrente.

Las características del servicio en la Universidad, se identificaron a partir de la guía de acreditación para programas del consejo nacional de acreditación-CNA y aplica a los macroprocesos misionales y macroprocesos de apoyo-misionales que están directamente relacionados con la satisfacción del usuario.

En el periodo agosto 2015 al mes de junio de 2016, reportaron situaciones los macroprocesos Docencia, Investigación y Gestión Biblioteca. Sin embargo, hay que tener en cuenta el número de programas del macroproceso Docencia y el número de características del servicio, con respecto a Investigación y Gestión Biblioteca. De ahí que la participación de Docencia es del 96%, Investigación el 2% y el 2% de Gestión Biblioteca.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

El macroproceso docencia, el cual reporta en este periodo (septiembre 2015 a junio de 2016): 141 situaciones, frente a 115 del periodo enero-agosto de 2015.

Reporte de situaciones presentadas en el proceso educativo institucional del macroproceso Docencia en el periodo 2014-2016

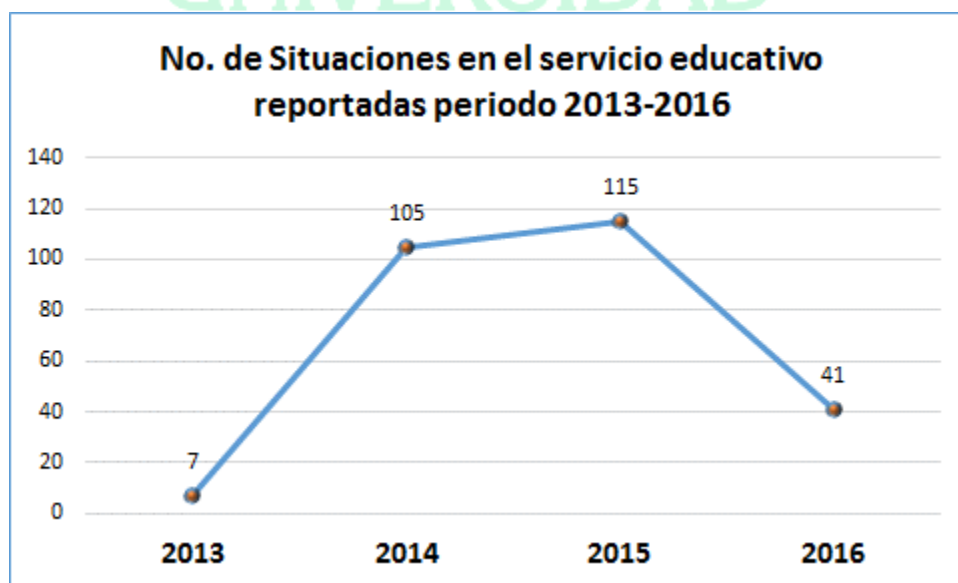
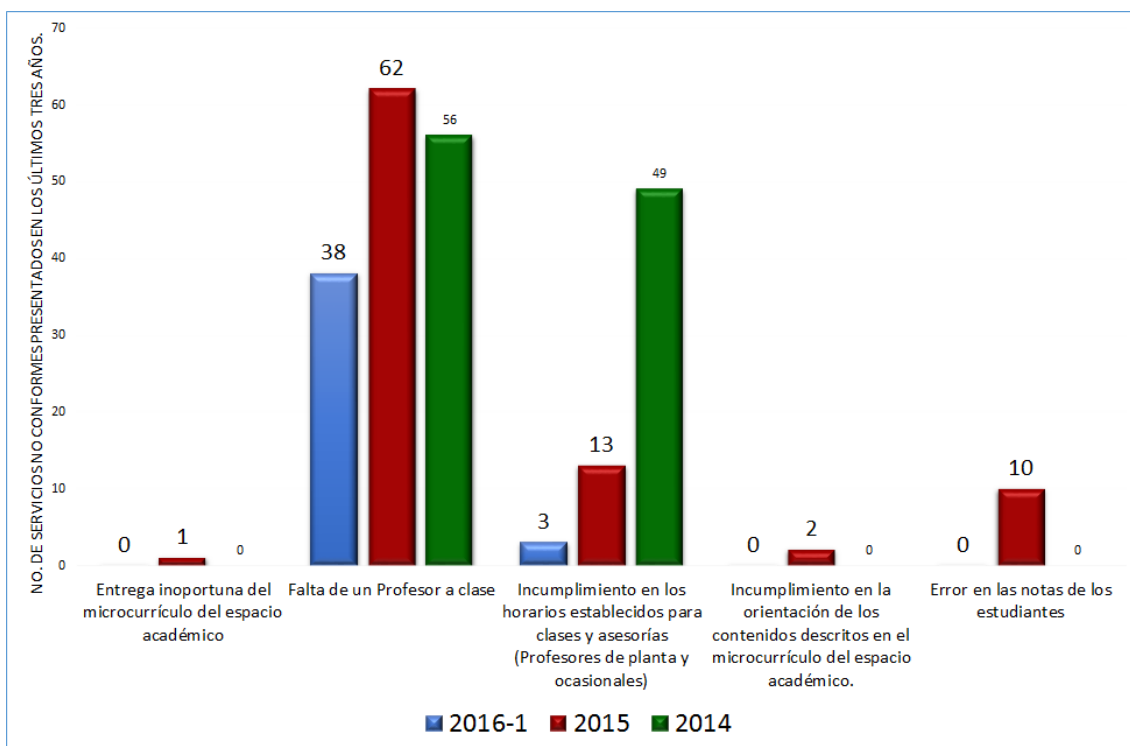
Situación presentada	Años/No. De Servicios no conformes			Comentario
	2016-1	2015	2014	
Entrega inoportuna del microcurrículo del espacio académico	0	1	0	Generalmente al inicio de cada periodo académico el docente socializa y entrega en físico o digital el microcurrículo de cada espacio académico. Lo presentado en el 2015, se encuentre relacionado con el periodo de transición entre administrativos.
Falta de un Profesor a clase	38	62	56	Es el más frecuente, debido a que es el más evidente ante los actores involucrados; sin embargo la razón más común de la falta de un docente a clase obedece a las dinámicas de la Universidad, tal es el caso de la asistencia a eventos, seminarios, congresos, entre otros y que gracias a la programación y a la gestión de los procesos administrativos, se pueden realizar actividades para que el proceso de formación no se vea afectado por tales ausencias.
Incumplimiento en los horarios establecidos para clases y asesorías (Profesores de planta y ocasionales)	3	13	49	Se presenta generalmente por aspectos personales, aunque desde el 2014 al presente se puede evidenciar una disminución de este tipo de situaciones.
Incumplimiento en la orientación de los contenidos descritos en el microcurrículo del espacio académico.	0	2	0	Aunque se pueda interpretar como falta de planeación, en algunos casos puede obedecer a las dinámicas mismas del conocimiento y al surgimiento de novedades o eventos no programados.
Error en las notas de los estudiantes	0	10	0	Generalmente se debe a errores en digitación de las notas o al ingreso de las mismas en las plataformas de las que dispone la Universidad para tal fin, de igual manera existen los mecanismos y formatos necesarios para realizar la correcciones.
TOTAL	41	88	105	

Se puede observar en el anterior cuadro comparativo del reporte ente los años 2014, 2015 y 2016, que la situación más recurrente en el macroproceso docencia es la falta de un profesor a clase, debido a la asistencia a eventos u otro tipo de actividades académicas y salidas de campo. En cuanto a los tratamientos implementados, se mostró eficacia en los tratamientos.

En el macroproceso Gestión Biblioteca, se mantiene el control sobre las situaciones y es de resaltar que hace parte de la cultura de las Unidades de Información, ejercer prevención para evitar la ocurrencia de situaciones que manifiesten insatisfacción por parte de los usuarios.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

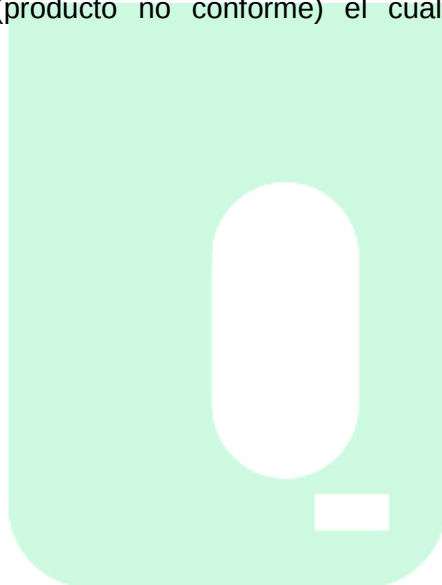
Reporte de situaciones presentadas en el proceso educativo institucional del macroproceso Docencia en el periodo 2014-2016



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

Oportunidades de Mejora:

Fortalecer la metodología para identificar las debilidades que se presentan en el desarrollo de los procesos misionales (producto no conforme) el cual permita generar valor en el mejoramiento.



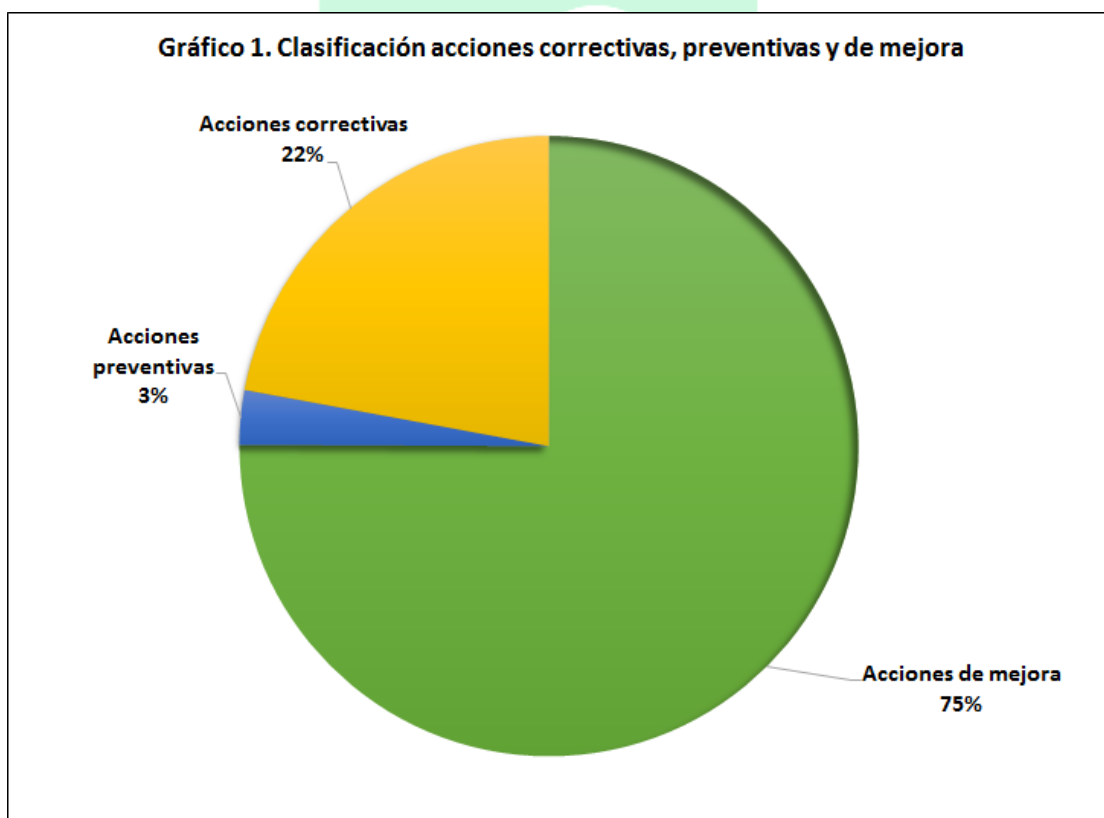
UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

6. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Las acciones correctivas, preventivas y de mejora de los macroprocesos, son identificadas a través de las siguientes fuentes: Auditorías internas y externa de calidad, indicadores, autocontrol, encuestas, revisión por la dirección, riesgos, quejas /reclamos, otros.

A continuación se presentan el porcentaje de participación por tipo de acción, al mes de julio de 2016



TIPO DE ACCIÓN	No.	%
Acciones de mejora	265	75%
Acciones preventivas	10	3%
Acciones correctivas	78	22%
TOTAL	353	100%

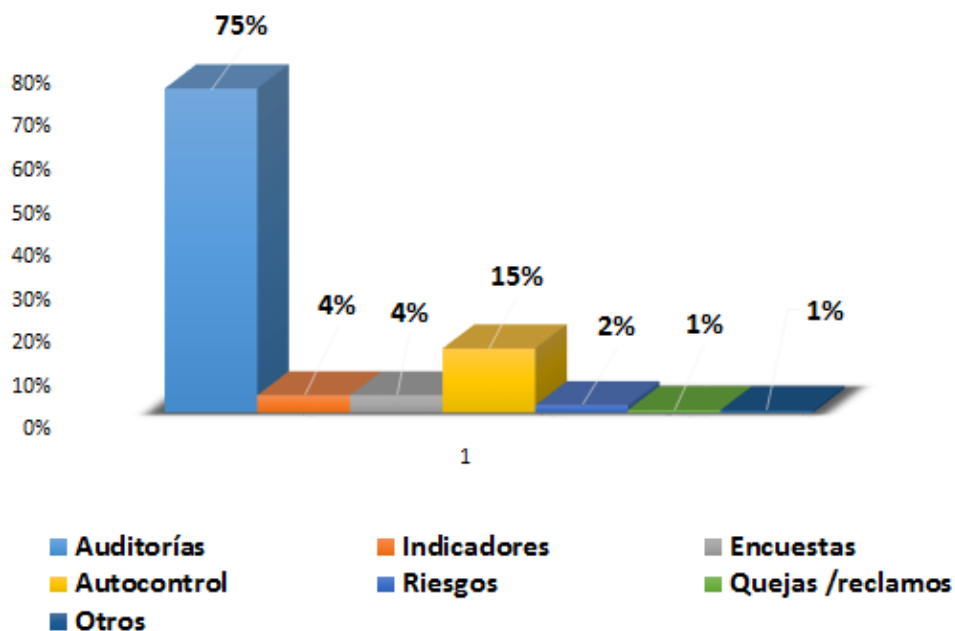
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

El mayor porcentaje de acciones se presenta en las mejoras con 265, correspondiente al 75%, un total de 78 acciones correctivas representan el 22% y 10 acciones preventivas para el 4%. El resultado es similar con respecto al año 2015 en los diferentes tipos de acciones. El enfoque preventivo sigue siendo incipiente y muestra dificultad de entender y poner en práctica, y esto se evidencia en las auditorías, en las cuales se encuentran hallazgos que indican la necesidad de fortalecer el análisis de datos y tendencias, tanto de información cuantitativa como cualitativa a través de los cuales, se tiene el enfoque de adelantarse a los problemas, o impedir que sucedan incumplimientos de lo establecido en el Sistema; por lo tanto su incremento, permitirá la disminución de las acciones correctivas, llevando a la optimización del Sistema.

Procedencia de las acciones

Las fuente más importante de identificación de las acciones, sigue siendo las auditorías de calidad con el 75% correspondiente a 263 acciones, mientras que las acciones que proceden del autocontrol tiene el 15% (52 acciones) con una disminución del 6% frente al año 2015. Levemente representativos los porcentajes por indicadores y encuestas con el 4%.

Gráfico 2. Procedencia de las acciones

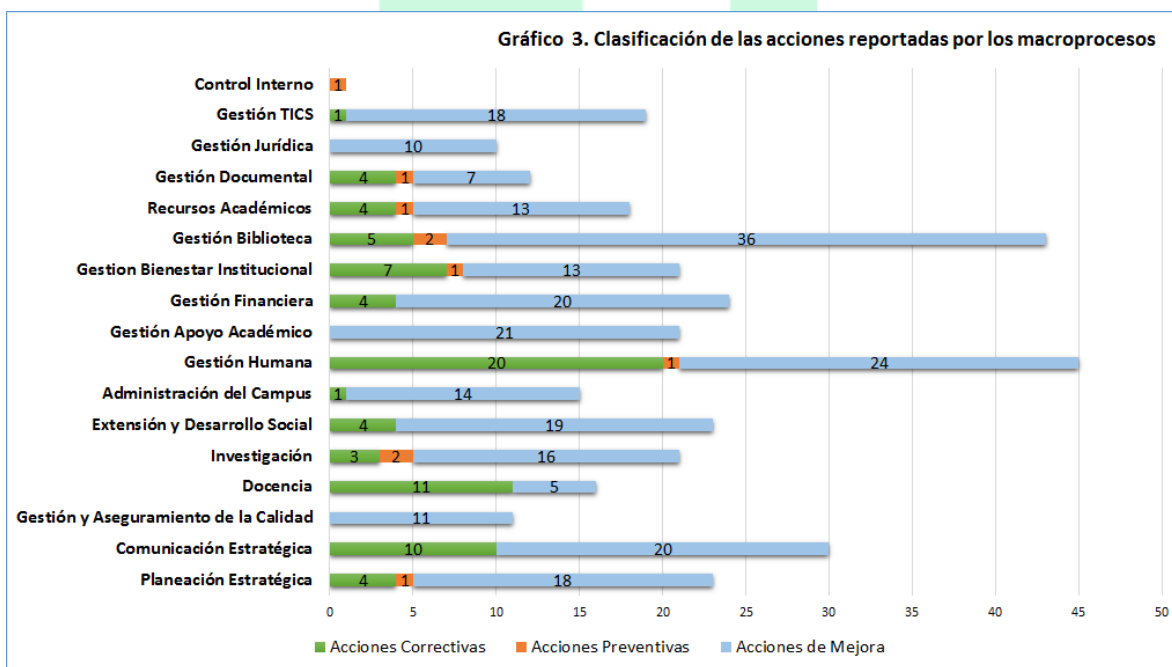


ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

Reporte de acciones por macroproceso

Los macroprocesos que reportan el mayor número de acciones son Gestión Humana con el 13%, de las cuales 41 tienen procedencia de auditorías y 3 por indicadores. Le sigue Gestión Biblioteca con el 12% y aunque de auditorías tiene 24 acciones, las restantes (19) proceden de las diferentes fuentes de identificación, otro macroproceso que destaca por tener acciones de diferente origen es Gestión Documental. Con relación a las acciones por autocontrol, planeación estratégica e investigación muestran el mayor número de acciones con 8 y 7 respectivamente. Y el macroproceso que reportan un mínimo es control interno con una (1).

El número de acciones reportadas por macroproceso, se muestra en el gráfico 3 con su correspondiente cuadro de distribución de tipo de acciones por macroproceso.



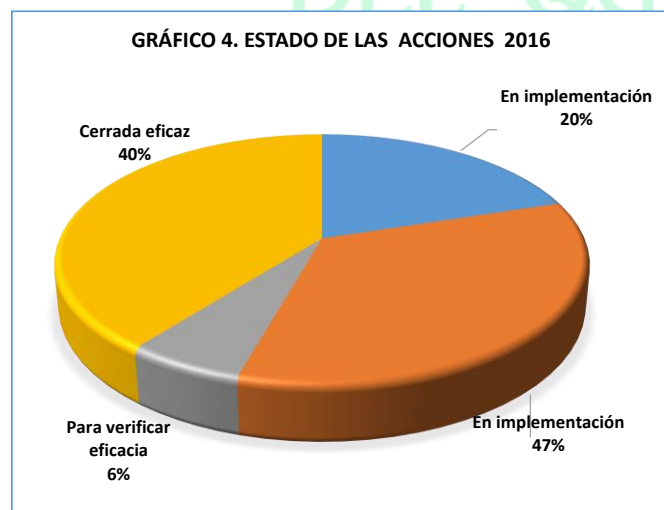
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

MACROPROCESO	Acciones Correctivas	Acciones Preventivas	Acciones de Mejora	Total	%
Planeación Estratégica	4	1	18	23	7%
Comunicación Estratégica	10		20	30	8%
Gestión y Aseguramiento de la Calidad			11	11	3%
Docencia	11		5	16	5%
Investigación	3	2	16	21	6%
Extensión y Desarrollo Social	4		19	23	7%
Administración del Campus	1		14	15	4%
Gestión Humana	20	1	24	45	13%
Gestión Apoyo Académico			21	21	6%
Gestión Financiera	4		20	24	7%
Gestión Bienestar Institucional	7	1	13	21	6%
Gestión Biblioteca	5	2	36	43	12%
Recursos Académicos	4	1	13	18	5%
Gestión Documental	4	1	7	12	3%
Gestión Jurídica			10	10	3%
Gestión TICS	1		18	19	5%
Control Interno		1		1	0%
Total	78	10	265	353	100%

Estado de las acciones

No se presentan acciones con planes vencidos, y hay un porcentaje muy importante que corresponde a las acciones eficaces (40%). Lo anterior muestra un avance en el cierre de acciones, se ha consolidado la cultura del cumplimiento en la ejecución de planes de mejoramiento.

GRÁFICO 4. ESTADO DE LAS ACCIONES 2016



Estado de las acciones	Número	Porcentaje
En implementación	71	20%
Plan sin vencer	121	34%
Para verificar eficacia	22	6%
Cerrada eficaz	139	39%
Total acciones	353	100%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

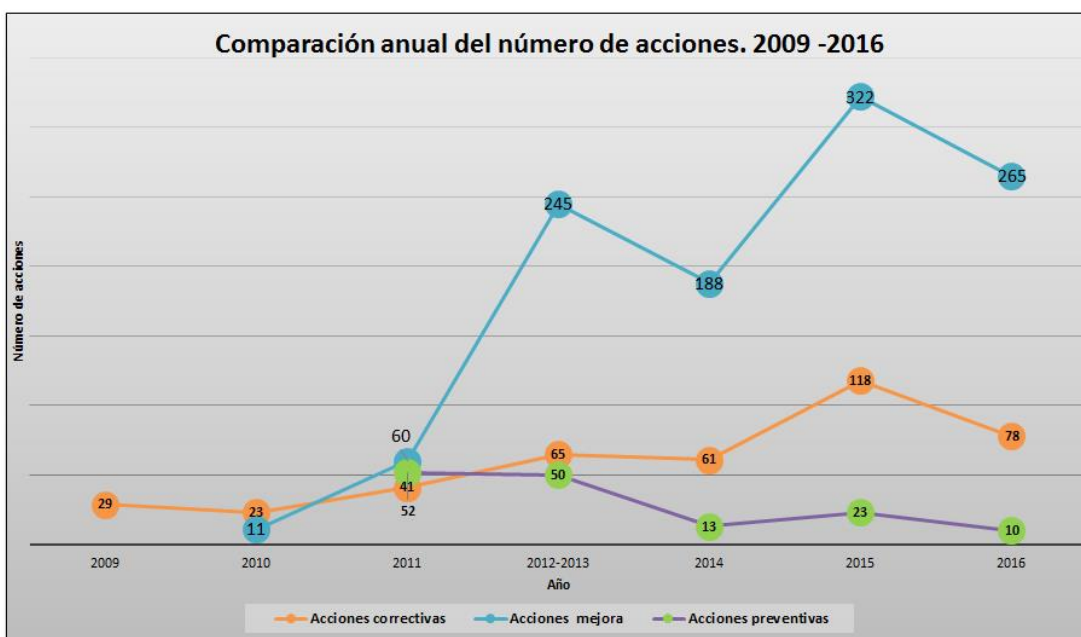
De las trecientas cincuenta y tres acciones (353), para periodo actual, el número que se encuentra en implementación es de 71, representando el 20% sobre el total, número que coincide con el periodo 2015. En cuanto al número de acciones con planes sin vencer, es del 34%, equivalente a ciento veintiuno (121). Aquí hay que tener en cuenta que en gran porcentaje son procedentes del ciclo de auditoría interna de calidad que se dio entre junio y julio. En cuanto a cerradas con eficacia, que representan el 39% suman ciento treinta y nueve (139), un número alto respecto al año 2015, que fue de 23 acciones. Dado el número de acciones recién documentadas por auditoría y el número de las cerradas, para verificar eficacia sólo hay veinte dos (22) con el 6%.

Comportamiento de las acciones 2009-2016

Frente al comportamiento de las tendencias del 2009 al 2015, se identifica lo siguiente:

- Aunque la tendencia a las ACPM'S desde el año 2013, es de mejora, los responsables de macro procesos no identifican acciones preventivas. Y el mayor número de las reportadas, tienen como origen las auditorías.
- El contar con un seguimiento permanente de las ACPM'S permite identificar las principales debilidades que tiene la Institución y cómo es la toma de acciones y decisiones.
- La metodología establecida para el reporte de las acciones es acumulativa, quiere decir que los datos al año 2016, incluyen de años anteriores, no se muestran los datos del año correspondiente.
- Del componente académico, se incluyen sólo acciones de la vicerrectoría académica.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06



Oportunidades de mejora

- Fortalecer la interacción por procesos para el análisis de hallazgos que determine la participación de otros responsables diferentes al macroproceso donde se identifica éste.
- Fortalecer en los macroproceso el principio y requisitos de la mejora continua, para que se documenten y gestionen las acciones correctivas y oportunidades de mejora identificadas por auditorías y se tengan en cuenta por autocontrol otras fuentes de identificación, contribuyendo así al avance y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.
- Continuar desde el equipo del Sistema Integrado de Gestión, el fomento del reporte de acciones generadas por las distintas fuentes, al igual que seguir reforzando a líderes y responsables en análisis de causas raíces y de planteamiento de acciones preventivas y de mejora.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

7. ACCIONES DE MEJORA INSTITUCIONALES DESTACADAS EN EL PERIODO

- La notificación por parte de Fenalco del sello de Responsabilidad Social que ratifica el compromiso de la institución con la sociedad, el medio ambiente, y el estado, brinda confianza a los sus clientes y demostrando que hace parte del cambio y del desarrollo con sus buenas prácticas y competitividad.
- El reconocimiento del Ministerio de Educación Nacional, a través de la Subdirección de Apoyo a la Gestión de las Instituciones de Educación Superior por el esfuerzo institucional para acreditación, que se notificó mediante Convenio 922 de 2016 con la Universidad EAFIT, cuyo objeto es “Acompañar integralmente a Instituciones de Educación Superior para mejorar condiciones de calidad”.
- La visibilidad que la Universidad ha logrado con la implementación de los diferentes procesos de innovación y transferencia de tecnología, para el fortalecimiento de las relaciones Universidad – Empresa – Estado, como resultado de estos se tienen: Coautoría del libro “Hoja de Ruta Spin – Off Colombia” liderado por el Departamento Administrativo de Colciencias, además se tiene proyectado radicar la solicitud de 5 nuevas patentes ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el mes de julio de 2016.
- El fortalecimiento de firmas de acuerdos de doble titulación con varias universidades del exterior, que permitirán la realización de intercambios de estudiantes y profesores de diferentes programas, permitiendo a futuro al estudiante contar con múltiples posibilidades laborales.
- El acuerdo marco entre la Universidad del Quindío y RENATA (Red Nacional de Investigación y Educación), permitió el suministro del servicio de internet, permitiendo una mayor eficacia y acceso a la NREN (National Research and Education Network- (Red Nacional de Investigación y Educación).
- La acreditación de alta calidad en el periodo agosto 2015-julio 2016 de los programas de Contaduría Pública, Filosofía, Ingeniería Civil y Licenciatura en Lenguas Modernas
- El proyecto iniciado para acreditación de los ensayos o pruebas con la norma Iso NTC-ISO/IEC 17025, buscando asegurar la competencia de la Universidad en la venta de servicios y dar validez a los ensayos realizados por los laboratorios.
- Fortalecimiento de la estrategia virtual institucional, mediante aprobación por parte del Consejo Superior, que permitirá a diciembre de 2016 incrementar en el 50 % el uso de los recursos de apoyo virtual en las plataformas virtuales por parte de los programas

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

académicos. Por otra parte, permite la creación de nuevos ambientes de aprendizaje basados en diferentes formas de interacción y comunicación mediada por plataformas tecnológicas y recursos educativos digitales.

- El mejoramiento en la clasificación realizada por Colciencias a los grupos de investigación, ha permitido una mayor visibilidad de la Universidad en el entorno. El resultado final fue: 2 grupos en A1, 4 en A, 10 en B, 18 en C y 7 en D. En la máxima categoría (A1) se continua igual que en los resultados del año 2015, en la A se mejoró un grupo, en B se incrementaron 3 grupos, en C mejoró un grupos, mientras en la categoría D se disminuyeron 5 grupos que se encuentra mejor renqueados.
- La herramienta de negocio – Qlik sense para el uso del nivel directivo, la plataforma permite la administración de datos y autoservicio, que incluyen visualizaciones simples, exploración y análisis de datos, funcionalidad de búsqueda, y la generación de información controlada y en tiempo real a partir de múltiples fuentes y brinda además autonomía para utilizar la información por demanda y confianza porque hay mejor gobierno de datos, seguridad y escalabilidad.
- La adquisición e implementación a partir de enero de 2016, del aplicativo Intraweb para la gestión documental, que contribuirá a la disminución de papel y facilitará el cumplimiento de normatividad del Archivo General de la Nación y de la Estrategia de Gobierno En Línea.
- El Staff de 4 ingenieros de sistemas en el macroproceso Gestión Tics, para la actualización y puesta en marcha de nuevas funcionalidades del ERP SEVEN en su versión 14, a partir de la capacitación con la firma Digital Ware.
- El portafolio de gestión de proyecto de avance basado en PETIC – Planeación estratégica de tecnologías de la información, en pro de una arquitectura empresarial – TOGAF – establecida como meta en el plan de desarrollo 2016-2025.
- La disposición de la aplicación App Uniquindío Conectada con el fin de mejorar la comunicación con la comunidad universitaria de procesos académico- administrativos y estar al día con noticias y actividades propias de la Entidad.
- Implementación de la mesa de ayuda en la Plataforma Tecnológica Moodle, del macroproceso Recursos Académicos para análisis de solicitudes de la comunidad académica y hacer el respectivo seguimiento

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

- La actualización del servidor dispuesto para reportes realizando un afinamiento y estabilización a nivel de infraestructura y de esta forma ofrecer oportunidad en el servicio.
- La administración de las encuestas institucionales a través de aplicativo en línea, el cual permite la creación, aplicación y visualización de datos, el control para no generar encuestas con un mismo objetivo.
- La sistematización del proceso de expedición de certificados para mejorar la prestación del servicio, al evitar la concentración de solicitudes y disminuir el tiempo de respuesta.
- El fortalecimiento del Centro de Atención al Estudiante, con el Sistema de Atención de turnos, el cual relaciona información sobre la prestación del servicio: el número del turno, fecha, tiempo en la atención, sistema de alerta para agilizar, lo que genera datos que facilitan el análisis de la información para la posterior mejora o ajustes en el servicio a los estudiantes.
- El fortalecimiento de la estrategia de comunicaciones en redes sociales, con la vinculación de una persona para el cargo de Community Manager, que ha permitido una mayor interacción con la comunidad, mejoramiento en el diseño, la presentación y la medición en el alcance de las noticias publicadas.
- Los programas radiales que se emiten a través de la emisora “Giro en U”, “Calidad que nos conecta” y “Estar bien”, “Rodeemos el dialogo” que promueven la constante rendición de cuentas a la comunidad en general, el cumplimiento de la ley de transparencia y un mayor contacto con la ciudadanía.
- La construcción colectiva de los documentos institucionales que soportan los diferentes procesos de planeación, con la participación de actores internos y externos de la comunidad universitaria con perfiles multidisciplinarios e interdisciplinarios, como es el caso de la política académico-curricular.
- La construcción del edificio de aulas Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas) lo que permitirá apoyar la oferta académica pertinente y de alta calidad, mediante el aseguramiento de los procesos académicos, de investigación y extensión, para garantizar la formación desde el ser, el saber y el hacer de la Facultad.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

- El mejoramiento en la infraestructura física de uno de los principales Auditorios de la institución “Auditorio Euclides Jaramillo Arango”, con la incorporación de nuevas tecnologías para el manejo de equipos audiovisuales e iluminación con elementos amigables para el cuidado del medio ambiente.
- La instalación de gimnasio al aire libre, con este espacio biosaludable se busca el fomento de la práctica de ejercicios y mantenimiento de la salud de estudiantes, docentes y administrativos.
- La construcción de la media torta institucional, espacio destinado al desarrollo de la cultura, el deporte y la recreación, con buena capacidad y ubicación estratégica dentro del campus.
- La intervención de espacios para organización de jardines, con el fin de incrementar los ambientes adecuados, sensibles y acogedores para los diferentes grupos de interés.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

8. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES O COMPROMISOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

ACCIÓN DE MEJORA	MACROPROCESO RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
Mejorar las condiciones de calidad de la Universidad del Quindío en cuanto a Cualificación Docente, Fortalecimiento a la Investigación, Fortalecimiento de la Infraestructura Física, Tecnológica y Bibliográfica, Acciones de Permanencia y Retención Estudiantil, a través del Plan de Fomento a la Calidad.	Macroprocesos Planeación Estratégico, Investigación, Docencia, Administración del Campus Gestión Biblioteca.	Presentación del Plan de formento ante MEN (28/04/2016) y pendiente asignación de recursos. Asignación de presupuesto mediante resolución 2917 del 05 de agosto de 2015. En noviembre de 2015 se realizó un ajuste a los recursos inicialmente aprobados para el PFC, según solicitud del Ministerio de Educación, el cual fue aprobado por el Consejo Superior. El 28 de diciembre de 2015, se giró el 50% de los Recursos aprobados para el 2015, razón por la cual la mayor parte de los proyectos a ejecutar en la vigencia 2015 se aplazó para ejecución en la vigencia 2016. Para la vigencia 2016 se dió inicio al proceso licitatorio para contratación de la obra del edificio de aulas la facultad de ciencias económicas y administrativas, el cual está en ejecución, así como la obra del auditorio Euclides Jaramillo Arango. Los demás proyectos de infraestructura están en proceso de diseños y consultorias, y se espera que en el mes de agosto se haga el giro de la primera parte de recursos CREE 2016 para dar inicio a los procesos licitatorios para contratación de obras. En cuanto a los Proyectos de permanencia y retención estudiantil, formación docente de alto nivel y fortalecimiento de la investigación, se está a la espera de el giro de los recursos CREE 2016, debido a que en la vigencia 2015 sólo se invirtieron recursos propios.	En implementación con fecha de culminación según vigencia del Plan de Fomento a la Calidad hasta el año 2018.
Gestionar los Recursos preestampilla Universidad del Quindío en pro del Fortalecimiento de la investigación y la Infraestructura Física y Tecnológica.	Macroprocesos Planeación Estratégica Administración del Campus Gestión Tics	En la vigencia 2016, se han invertido recursos importantes en los proyectos de fortalecimiento de grupos de investigación en la Universidad del Quindío. Actualmente se está ejecutando la obra de adecuación del Auditorio Euclides Jaramillo Arango.	En implementación con fecha de cumplimiento a diciembre de 2016.
Fortalecer el área de posgrados de la universidad, con el fin de hacer mas competitiva la universidad y responder a los objetivos de acreditación institucional.	1. Formulación de nuevos programas de maestría	En el 2016, el Ministerio de Educación Superior otorgó Registro Calificado al Programa de Maestría en Medio Ambiente. En este mismo año se trámite el registro calificado de los programas de Especialización en Pediatría y Maestría en Medicina Integrativa y Terapias Alternativas y Complementarias, los cuales no fueron otorgados. Se encuentran en diferentes momentos de desarrollo, los siguientes posgrados Maestría en Proceso Agroindustriales, Maestría en Filosofía y Doctorado en Ciencias.	En implementación
	2. consolidación del Comité de Posgrados	El comité de Posgrados se encuentra consolidado y se reúne con frecuencia, aproximadamente dos veces al mes, evidencia de ello son las actas del comité, para consulta en archivo de gestión de la Vicerrectoría Académica. El comité está conformado por Carlos Alfonso Bustamante Gutierrez, Vicerrector Académico. Jhon Carlos Castaño Osorio, Vicerretor de Investigaciones. Zahyra Camargo Martinez, Facultad de Educación. Luis Hernando Hurtado, Facultad de Ciencias Básicas y Tecnologías. Olga Alicia Nieto, Facultad de Ciencias de la Salud. Elkin Anibal Monsalve, Facultad de Ingeniería. Victor Dumar Quintero, Facultad de Ciencias Agroindustriales. Jorge Humberto Ramirez Osorio, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Rodolfo López Franco, Representante de los Egresados. Jhon Alexander Rodríguez Espinosa, Representante de los Docentes.	
	3. Formulación Estatuto de Posgrados	Actualmente el comité de Posgrados tiene consolidado un borrador del Estatuto de Posgrados y se espera a mediados de año 2017, remitir al Consejo Académico para su presentación y aval ante el Consejo Superior.	

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

ACCIÓN DE MEJORA	MACROPROCESO RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	ESTADO
Optimizar los recursos financieros a partir del fortalecimiento y centralización de proyectos de extensión que se alineen con las problemáticas reales del entorno y que pueden ser reinvertidos en las actividades institucionales que le son propias como institución de educación superior.	Dirección Centro de Proyección Social y Educación Continuada	Informe donde se evidencia los recursos generados por los proyectos de Extensión remunerada en el primer semestre de 2016, los cuales pueden reinvertidos en actividades Institucionales.	Implementada
Fortalecer vínculos con las empresas constructoras obligadas a cumplir con la normatividad para Redes Internas de Telecomunicaciones-Ritel , a partir de tres alternativas: 1) Como organismo acreditado con la norma ISO-IEC 17020, para hacer inspección en la red interna de telecomunicaciones. 2) Asesorías en materia de estudios y diseños para la implementación de RITEL, en la modalidad de proyección social 3) Formación y capacitación del talento humano.	Dirección Centro de Proyección Social y Educación Continuada	Para fortalecer vínculos con las empresas constructoras obligadas a cumplir con la normatividad para Redes Internas de Telecomunicaciones-Ritel , se formuló un proyecto que cuenta con tres fases: • En la primera fase que consiste en diseñar la estructura del organismo de inspección • En la segunda fase la cual corresponde a realizar Asesorías en materia de estudios y diseños para implementación de RITEL • En la tercera fase está dada a efectuar capacitaciones al talento humano	En implementación
Asegurar la competencia de la Universidad para vender servicios y dar validez a los ensayos realizados por los laboratorios determinados, a través de la acreditación de los ensayos o pruebas con la norma Iso NTC- ISO/IEC 17025.	Dirección Centro de Proyección Social y Educación Continuada	Se elaboró informe Diagnóstico el cual incluye el listado de las pruebas que se realizan en los laboratorios de la Universidad del Quindío, incluyendo la identificación de aspectos por mejorar para seleccionar las pruebas con posibilidad de ser acreditadas. Se evaluaron condiciones de acreditación para las pruebas seleccionadas. Se realiza seguimiento a ejecución de plan de mejoramiento de acuerdo a resultados del diagnóstico formulado. Se realizaron capacitaciones en norma NTC-ISO-IEC 17025, validación de técnicas, incertidumbre de medición, aseguramiento metrológico). Se encuentra en elaboración la documentación del Sistema de Gestión de Laboratorios en Aguas y Biomédicas.	En implementación
Simplificar procedimientos e incrementar el uso de formatos digitales, para reducción de documentación, facilidad de servicios para el usuario y dar cumplimiento a políticas de estado: anti trámites, Gobierno En Línea y Eficiencia Administrativa.	Representante Alta Dirección (Gestiona y avala) Planeación Estratégica (Avala) Gestión de calidad (sustenta necesidad)	Para esta acción la Universidad estableció la ejecución de proyecto que incluye el desarrollo de aplicativos para la administración de información en investigación, extensión y el sistema de gestión, lo cual permitirá la automatización de varios procesos relacionados.	En implementación
• Fortalecer los conceptos y aplicabilidad de la mejora continua (planes de mejoramiento), el análisis de datos, por monitoreos a procesos, indicadores y encuestas de satisfacción. Promover la aplicación de metodología para identificar las debilidades que se presentan en el desarrollo del proceso documental cual permita generar valor en el mejoramiento. • Orientar las auditorías internas de calidad, a la evaluación de criterios específicos de acuerdo al desempeño, criticidad o impacto del macroproceso.	Gestión de Calidad	Se desarrolló curso de Implementación de la "mejora sostenida" con Icontec, el propósito de fortalecer las auditorías y orientar a los líderes en el diseño de proyectos de mejora continua.	Implementado

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

9. GESTIÓN SOBRE RIESGOS

Para el año 2016, se actualizó la resolución de administración de riesgos (No. 1386 del 28 de enero de 2016) la cual incluye la gestión sobre los riesgos institucionales y de corrupción, en cumplimiento a la Ley 474 de 2011, artículo 73.

El mapa de riesgos institucional, contiene los riesgos evaluados en zona de riesgo alta o extrema, resultado de su valoración con relación al impacto o la afectación que al materializarse tendrían sobre los indicadores estratégicos y de calidad.

Estos riesgos institucionales se analizan, califican, evalúan y valoran según la metodología actualizada establecida por la Función Pública, en la matriz que diseñada por el equipo del Sistema Integrado de Gestión.

En el mapa de riesgos institucional se encuentran identificados, analizados y valorados 5 riesgos, de los siguientes macroprocesos:

Macroproceso	Riesgo en mapa institucional	Objetivo estratégico y de calidad afectado por la posible materialización del riesgo
Investigación	Baja Ejecución del presupuesto en los proyectos de investigación	Objetivo Estratégico y de calidad 1: Consolidar una oferta académica pertinente y de alta calidad, mediante el aseguramiento de los procesos académicos, de investigación y extensión, para garantizar la formación desde el ser, el saber y el hacer.
Gestión Jurídica	Aumento de demandas para reliquidación pensional	Objetivo Estratégico y de Calidad 3: Fortalecer los procesos de extensión para satisfacer las exigencias y necesidades del entorno, aportando a la solución de problemáticas del desarrollo social.
	Incremento en el valor de las pensiones a cargo de la institución	Objetivo Estratégico y de Calidad 5: Asegurar un enfoque humano multidimensional en todos los procesos de bienestar, mediante su transversalización, para consolidar la formación integral y el mejoramiento del clima organizacional
Gestión Documental	Pérdidas de información contenida en los documentos	Objetivo Estratégico y de Calidad 4: Fortalecer la gestión universitaria y el mejoramiento continuo, a través de la innovación y la creatividad para alcanzar y sostener la acreditación institucional.
Gestión Biblioteca	Robos y mutilaciones de material bibliohemerográfico	Objetivo Estratégico y de calidad 1: Consolidar una oferta académica pertinente y de alta calidad, mediante el aseguramiento de los procesos académicos, de investigación y extensión, para garantizar la formación desde el ser, el saber y el hacer.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

En el caso de los riesgos de corrupción se tendrá como metodología específica para este tipo de riesgos, también establecida por la Función Pública y utilizando la misma matriz institucional.

Los riesgos de corrupción (8 en total) están identificados en los siguientes macroprocesos:

Macroproceso	Riesgos de corrupción (Ley 1474 de 2011)	Objetivo estratégico y de calidad afectado
Gestión Jurídica	Manipulación de evidencias	3. Fortalecer los procesos de extensión para satisfacer las exigencias y necesidades del entorno, aportando a la solución de problemáticas del desarrollo social.
Administración del campus (Piscinas) Granja Bengala Centro de Salud	Apropiación de dinero por venta de servicio, productos y/o anticipos	1. Consolidar una oferta académica pertinente y de alta calidad, mediante el aseguramiento de los procesos académicos, de investigación y extensión, para garantizar la formación desde el ser, el saber y el hacer. 2. Posicionar la investigación y la innovación pertinente como referente institucional, a través de grupos y programas de investigación, consolidados; fortaleciendo su impacto en la transformación de la sociedad desde lo humano, lo económico, lo industrial, lo ambiental, lo cultural y lo político. 4. Fortalecer la gestión universitaria y el mejoramiento continuo, a través de la innovación y la creatividad para alcanzar y sostener la acreditación institucional. 5. Asegurar un enfoque humano multidimensional en todos los procesos de bienestar, mediante su transversalización, para consolidar la formación integral y el mejoramiento del clima organizacional. 7. Articular los procesos académicos, de investigación, extensión y de cultura, mediante convenios y redes a nivel mundial, con el fin de visibilizar la Universidad en el entorno internacional.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

Macroproceso	Riesgos de corrupción (Ley 1474 de 2011)	Objetivo estratégico y de calidad afectado
Gestión Financiera	Movimientos financieros	1. Consolidar una oferta académica pertinente y de alta calidad, mediante el aseguramiento de los procesos académicos, de investigación y extensión, para garantizar la formación desde el ser, el saber y el hacer. 2. Posicionar la investigación y la innovación pertinente como referente institucional, a través de grupos y programas de investigación, consolidados; fortaleciendo su impacto en la transformación de la sociedad desde lo humano, lo económico, lo industrial, lo ambiental, lo cultural y lo político.
	Contratación	4. Fortalecer la gestión universitaria y el mejoramiento continuo, a través de la innovación y la creatividad para alcanzar y sostener la acreditación institucional. (1. Asegurar los recursos financieros para invertir en el desarrollo de los procesos formativos, reflexivos y extensivos en cumplimiento de los principios misionales) 5. Asegurar un enfoque humano multidimensional en todos los procesos de bienestar, mediante su transversalización, para consolidar la formación integral y el mejoramiento del clima organizacional. 7. Articular los procesos académicos, de investigación, extensión y de cultura, mediante convenios y redes a nivel mundial, con el fin de visibilizar la Universidad en el entorno internacional.
Todos los macroprocesos	Uso indebido de la información	1. Consolidar una oferta académica pertinente y de alta calidad, mediante el aseguramiento de los procesos académicos, de investigación y extensión, para garantizar la formación desde el ser, el saber y el hacer.
Todos los macroprocesos	Manejo de información	2. Posicionar la investigación y la innovación pertinente como referente institucional, a través de grupos y programas de investigación, consolidados; fortaleciendo su impacto en la transformación de la sociedad desde lo humano, lo económico, lo industrial, lo ambiental, lo cultural y lo político.
Todos los macroprocesos	Filtración de información confidencial	3. Fortalecer los procesos de extensión para satisfacer las exigencias y necesidades del entorno, aportando a la solución de problemáticas del desarrollo social. 4. Fortalecer la gestión universitaria y el mejoramiento continuo, a través de la innovación y la creatividad para alcanzar y sostener la acreditación institucional.
Todos los macroprocesos	Robo y pérdida de información Institucional	5. Asegurar un enfoque humano multidimensional en todos los procesos de bienestar, mediante su transversalización, para consolidar la formación integral y el mejoramiento del clima organizacional. 6. Generar impacto social mediante la participación activa de los egresados en la región y el país, para el mejoramiento de su posicionamiento en el entorno. 7. Articular los procesos académicos, de investigación, extensión y de cultura, mediante convenios y redes a nivel mundial, con el fin de visibilizar la Universidad en el entorno internacional. 8. Contribuir en la construcción de una sociedad sostenible y resiliente, educando para la paz en el posconflicto con sensibilidad estética y ambiental, la cultura, la formación académica y científica para tener un papel protagónico e influyente en la sociedad

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

Para el periodo y siguiendo directriz de la Función Pública para riesgos institucionales y de corrupción, se realizó monitoreo, control y ajuste por parte de los líderes de macroprocesos y la revisión para asegurar que las acciones establecidas en los mapas se ejecutaron y se evaluó la eficiencia en su implementación. Hay que tener en cuenta que este monitoreo se realiza tres (3) veces al año a fin de buscar su disminución en el impacto. Evaluados los riesgos y sus acciones establecidas se encontraron que han sido eficaces.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

10. INFORMES DE PARES ACADÉMICOS

Facultad	Programa Académico Visitado	Proceso	Comentarios realizados por los pares académicos en el informe de la visita de verificación de condiciones	Aspectos a tener en cuenta, de acuerdo a los comentarios de los pares
Ingeniería	Ingeniería Civil	Segunda Renovación de Acreditación de Alta Calidad Visita realizada del 20 al 22 de agosto de 2015. Pares Académicos: Santiago Henao, Pérez y Ricardo Agustín Smith, Quintero.	Juicio sobre la Calidad del Factor 3 – Profesores: "La Universidad debería revisar el tema del escalafón docente ya que los profesores están represados en las categorías más bajas del mismo. Los profesores no se están promoviendo de categoría en los tiempos establecidos por el escalafón docente." P.28 Juicio sobre la Calidad del Factor 4 – Procesos Académicos: "...aunque se tienen pasantías internacionales, deben reforzarse las actividades de cooperación en este sentido." P.37 "...la investigación formativa es adecuada pero debe mejorar su cobertura en cuanto a número de estudiantes involucrados; el compromiso con la investigación es aceptable y mejorando con el tiempo..." P.38 Juicio sobre la Calidad del Factor 6 - Características Asociadas a la Investigación, Innovación y Creación Artística y Cultural: "...La participación de estudiantes en investigación sigue siendo bastante limitada. La producción académica de los profesores es igualmente limitada, especialmente en productos en lengua distinta al español, aunque se ha mejorado un poco en los últimos años." P.43 Juicio sobre la Calidad del Factor No. 9 Características Asociadas a los Egresados e Impacto Sobre el Medio: "Aún queda por fortalecer un poco los vínculos con los egresados, reforzar las tareas de localización, comunicación y actualización de sus datos..." P.51 Debilidades: P.56 a P.58 - La investigación debe ampliar su cobertura en el estudiantado. Más profesores deben participar en los programas y proyectos de investigación. - Los profesores publican poco en revistas nacionales e internacionales indexadas diferentes a publicaciones relacionadas con la Universidad.	A nivel de Programa: - Incentivar la participación de los estudiantes en los programas y proyectos de Investigación. - Incentivar la participación de docentes en actividades académicas internacionales de idioma diferente al español y la movilidad internacional en doble vía. - Propiciar la inclusión de nuevos conocimientos y esquemas de trabajo novedoso en los espacios académicos (pensamiento sistémico, trabajo en grupo, investigación de operaciones, toma de decisiones, desarrollo de liderazgo, empresarismo, conciencia ambiental y desarrollo sostenible ambiental, entre otros) - Establecer estrategias que permitan reducir el tiempo promedio de los estudiantes en el programa, sin desmejorar las exigencias académicas ni la calidad del Programa.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

Facultad	Programa Académico Visitado	Proceso	Comentarios realizados por los pares académicos en el informe de la visita de verificación de condiciones	Aspectos a tener en cuenta, de acuerdo a los comentarios de los pares
			- La cantidad de profesores con formación de doctorado es limitada y continuará siéndolo en los próximos años. - Los profesores participan poco en seminarios, congresos, simposios o similares internacionales de idioma diferente al español. Aunque se ha mejorado en este aspecto hay que continuar haciendo esfuerzos en esta dirección. - Hay que hacer mayores esfuerzos en la internacionalización del programa, especialmente en lo que se refiere a profesores visitantes (que lleguen o salgan). - El número de asignaturas y de créditos sigue siendo algo alto. El nivel de flexibilidad del programa ha mejorado con la última reforma curricular del año 2011, sin embargo hay que seguir haciendo esfuerzos en esta dirección. - Poco esfuerzo del programa por incluir nuevos conocimientos y esquemas de trabajo novedosos (tanto curricular como extracurricular) como: pensamiento sistémico, trabajo en grupo, investigación de operaciones, toma de decisiones, desarrollo de liderazgo, empresarismo y otros. - Hay falencias en la formación y desarrollo de conciencia ambiental y desarrollo sostenible integral. Curricularmente se ve de manera superficial. - Los pares consideran que el tiempo promedio de permanencia de los estudiantes es alto comparado contra la propuesta de 10 semestres que se ofrecen y no es realista para un grupo alto de estudiantes que en promedio tardan entre 6 y 7 años es decir un 40% más del tiempo inicialmente estipulado para la carrera formal, igualmente se invita a tomar medidas al respecto, sin desmejorar las exigencias académicas ni la calidad del programa... - Se observa un estancamiento en el interés de profesores por ascender en su escalafón docente, se invita a revisar cuáles pueden ser las causas de esta situación para corregirlas pues no resulta realista tener un estatuto que en la práctica resulta poco operativo."	- Incentivar a los docentes para promover su ascenso en el escalafón docente. - Fortalecer los vínculos con los graduados, comunicación, localización y actualización de datos.
Educación	Licenciatura en Lenguas Modernas	Primera Renovación de Acreditación de Alta Calidad Visita realizada del 19 al 21 de noviembre de 2015. Pares Académicos: Luis Fernando Gómez Jiménez Zulay Díaz Cáceres	Juicio sobre la Calidad del Factor 3 – Profesores: "Aunque se evidencia esfuerzo para mejoramiento de la contratación de docentes, se requiere continuar privilegiando más contratos de tiempo completo y atender las dificultades manifestadas en la contratación de docentes ocasionales. Es necesario aunar esfuerzos para disminuir el alto número de docentes catedráticos y mejorar su nivel de formación. Es necesario continuar con las acciones para la actualización de los instrumentos y procedimientos para la evaluación docente." P.26 Juicio sobre la Calidad del Factor 5 – Visibilidad Nacional e Internacional: "Se hace necesario continuar ampliando los vínculos con comunidades nacionales y extranjeras para fortalecer las prácticas docentes, investigativas y de extensión del programa." P.35	A nivel de Programa: • Continuar con los esfuerzos para fomentar la productividad académica de los docentes y ampliar los mecanismos de difusión. • Esforzarse por la creación e indexación de una Revista especializada en el objeto de saber propio del Programa

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

Facultad	Programa Académico Visitado	Proceso	Comentarios realizados por los pares académicos en el informe de la visita de verificación de condiciones	Aspectos a tener en cuenta, de acuerdo a los comentarios de los pares
			Juicio sobre la Calidad del Factor 9 – Impacto de los Egresados sobre el medio: <i>"Haría falta un poco de más esfuerzo para cualificar la relación y estrechar los lazos con los egresados de la Licenciatura para poder, no sólo apoyarlos y ofrecerles programas de formación avanzada, sino aprovechar su experiencia crítica acerca de las necesidades de formación de nuevos maestros para el contexto colombiano."</i> P.43 Debilidades: <i>"Se reportan los aspectos más sobresalientes que constituyen nuevas debilidades importantes identificadas por los Pares en el momento actual de evaluación externa:</i> • Carencia de licencias especializadas no concurrentes para el acceso remoto a plataformas específicas de adquisición y aprendizaje de Lenguas Extranjeras. • Carencia de alianzas estratégicas con entidades certificadas y certificadoras de competencia comunicativa en Lenguas Extranjeras. • La existencia de muy pocos Profesores Titulares en el Programa. • Carencia de una revista indexada propia en el campo de especialización del Programa. • No existe una prueba de salida del Programa con referentes internacionales. • Algunas inconsistencias e incoherencias en el currículo del Programa, manifiestas, por ejemplo, en la paradoja de presentar un currículo integral, flexible e interdisciplinar, diseñado en el Marco Integrador por Competencias Comunicativas y la no materialización de tal integración al separar los niveles y planos de expresión en diferentes destrezas y habilidades. Lo anterior se ve reflejado, por ejemplo en la incoherencia entre el discurso, la teoría y los modelos institucionales y lo plasmado en diversos documentos. • Cierta desarmonía en la documentación, manifiesta por ejemplo en algunos errores involuntarios al subir la información al aplicativo Saces--CNA. • Cierta desactualización de los laboratorios de idiomas especializados del Programa, así como alguna inadecuación en la dotación en equipos de cómputo en la sala de profesores de la Facultad. • Aún persiste un bajo número de docentes de Planta adscritos al Programa y existe un alto número de docentes ocasionales y de cátedra • En el cuerpo docente de catedráticos hay un alto número de profesores cuyo máximo nivel de formación es de pregrado solamente • Desactualización de los procedimientos y los instrumentos para evaluación de los docentes..." P.47-48 Recomendaciones: "..."	• Establecer alianzas estratégicas con entidades internacionales certificadoras de competencia comunicativa en Lenguas Extranjeras y cualificar las prácticas investigativas y de extensión. • Continuar con el proceso de renovación curricular del Programa. A nivel Institucional • Adquirir licencias no concurrentes para el acceso remoto a plataformas especializadas y específicas de adquisición y aprendizaje de Lenguas Extranjeras. • Establecer institucionalmente la presentación de exámenes internacionales de competencia comunicativa en Lenguas Extranjeras. • Continuar con los esfuerzos para la contratación de docentes con contratos de tiempo completo, disminuir el alto número de Docentes catedráticos y mejorar su nivel de formación. • Actualizar los instrumentos y procedimientos para la evaluación de los docentes.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

Facultad	Programa Académico Visitado	Proceso	Comentarios realizados por los pares académicos en el informe de la visita de verificación de condiciones	Aspectos a tener en cuenta, de acuerdo a los comentarios de los pares
			- Continuar con los esfuerzos para fomentar la cultura de la investigación y propiciar la formulación de proyectos en concordancia con las dinámicas propias de las instituciones formadoras de maestros. Asimismo, auspiciar la productividad académica de los docentes y ampliar los mecanismos de difusión. - Esforzarse por la creación e indexación de una Revista especializada en el objeto de saber propio del Programa - Establecer alianzas estratégicas con entidades internacionales certificadoras de competencia comunicativa en Lenguas Extranjeras - Ampliar los vínculos con comunidades académicas análogas, tanto del país como del exterior, con el ánimo, asimismo, de cualificar las prácticas investigativas y de extensión - Adquirir licencias no concurrentes para el acceso remoto a plataformas especializadas y específicas de adquisición y aprendizaje de Lenguas Extranjeras - Continuar con el proceso de renovación curricular con que se encuentra comprometida la Licenciatura, con el fin de revalorar el peso de los diferentes saberes y su número de créditos, es decir el tiempo de dedicación a cada uno de ellos. En este sentido, mantener el equilibrio de intensidad horaria, de créditos y de niveles de competencias en las dos Lenguas Extranjeras objeto de formación del Programa - Establecer institucionalmente la presentación de exámenes internacionales de competencia comunicativa en Lenguas Extranjeras - Continuar con los esfuerzos para la contratación de docentes, con privilegio de contratos de tiempo completo y seguir atendiendo lo relativo a las dificultades manifiestas en la contratación de docentes ocasionales. De igual manera, mantener los esfuerzos por disminuir el alto número de Docentes catedráticos y mejorar su nivel de formación. - Continuar con el apoyo económico a los docentes ocasionales de medio tiempo y tiempo completo para acceder a financiación de estudios de posgrado - Esforzarse por la actualización y adecuación necesarias de los laboratorios especializados del programa y de los recursos técnicos y tecnológicos de la sala de profesores del Programa - Procurar actualizar convenientemente los instrumentos y procedimientos para la evaluación de los docentes. P. 49-50	
Educación	Maestría en Ciencias de la Educación	Renovación de Registro Calificado Visita realizada del 10 al 12 de diciembre de 2015	Organización de las actividades académicas Par Diego Cardona "En la verificación de los Micro-curriculos se evidenció que éstos no responden a un formato único, diseñado y homologado para su construcción, ya que en unos aparece o no: presentación, objetivo general, competencias, bibliografía básica y complementaria".	A nivel de Programa - Propiciar el uso de los recursos bibliográficos por parte de los estudiantes y profesores de la MSc.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

Facultad	Programa Académico Visitado	Proceso	Comentarios realizados por los pares académicos en el informe de la visita de verificación de condiciones	Aspectos a tener en cuenta, de acuerdo a los comentarios de los pares
		Pares Académicos: William Frank y Diego Cardona	Medios Educativos Par Diego Cardona <i>"La Biblioteca carece de datos estadísticos que den cuenta de la utilización de textos (físicos y virtuales), revistas, acceso a bases de datos (tiempo de ingreso y navegación), por parte de los estudiantes y docentes de la Maestría en Ciencias de la Educación".</i> Par Diego Cardona <i>"No se evidencia la implementación de la utilización del recurso tecnológico, para apoyar el desarrollo y seguimiento del trabajo independiente de los estudiantes. Los estudiantes de la Maestría aún no tienen disponibles en la Plataforma Institucional, cursos o asignaturas, que apoyen su proceso de formación".</i> Par William Frank Se evidenció que la institución cuenta con Campus virtual de servicios de apoyo a la docencia que la Universidad del Quindío ha puesto a disposición de los programas: ... en la <u>plataforma</u>.... se logra evidenciar que para el caso de la maestría solo se cuenta con un curso denominado "comprensión lectora de textos académicos 2015-1", <u>lo que no permite verificar si este recurso contribuye en el apoyo y seguimiento a los procesos académicos de los estudiantes.</u> Par William Frank En conclusión puede afirmarse que la Universidad del Quindío, desde el punto de vista institucional cuenta con Medios educativos apropiados para los procesos de enseñanza aprendizaje, un campus virtual que permite la interacción desde las TIC entre los docentes y estudiantes, posee una CRAI, que contribuye en la formación de los profesionales y mejoramiento de la calidad formativa de todos los miembros de la comunidad académica, posee equipos y aplicativos necesarios para dar respuesta a las necesidades de los estudiantes. <u>Sin embargo se evidencia en el programa poca utilización de algunos de estos recursos como es el caso de la plataforma virtual.</u> Programa de egresados Par Diego Cardona <i>"... no se evidencia la existencia del Programa de Egresados, que respalde toda la gestión que este Estamento requiere, en cumplimiento de las directrices del MEN".</i> Par William Frank	- Fomentar el uso de los recursos virtuales por parte del programa A nivel Institucional - Fortalecer el programa de apoyo y seguimiento a egresados a nivel institucional - Actualizar permanentemente la página web y los diferentes enlaces que dirigen a los programas y dependencias - Propender porque el Bienestar Institucional llegue a los posgrados a través de actividades específicas para esta población

Facultad	Programa Académico Visitado	Proceso	Comentarios realizados por los pares académicos en el informe de la visita de verificación de condiciones	Aspectos a tener en cuenta, de acuerdo a los comentarios de los pares
			Además se verifica la existencia de un lugar en la web en https://www.uniquindio.edu.co/egresados/, en este link se pueden encontrar los siguientes beneficios con los que cuentan los graduados: ... <u>Al ingresar a estos espacios se puede comprobar que algunos de ellos no direccionan a espacio virtual alguno, como es el caso de virtualización en internacionalización</u> En la reunión sostenida con los <u>Egresados</u>... los egresados. <u>Manifiestan que es poca la comunicación con la oficina de egresados.</u> En conclusión, se evidenció que existe compromiso y seguimiento a los egresados (Factor institucional) por parte del programa <u>pero este no se da desde el punto de vista institucional. lo cual fue afirmado por parte de los egresados en la reunión sostenida con ellos.</u> Bienestar universitario Par Diego Cardona <i>"Sobre la Maestría en Ciencias de la educación no se evidencian acciones precisas de apoyo por parte de Bienestar Universitario. Se verifica, que en general, a los estudiantes de posgrados, se les interviene así: orientación psicológica, apoyo pedagógico, procesos de graduación, deportes, recreación".</i>	

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

11.CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLES
Actualización normatividad relacionada con los recursos del Cree (Impuesto sobre la Renta para la Equidad). Por los cambio en el número de líneas de inversión.	Ajustar Plan de Desarrollo Institucional-PDI.	Planeación Estratégica
Actualización normatividad relacionada con con la reforma tributaria, la cual afecta directamente el financiamiento de las universidades.	Revisar la normatividad que expide la nación con el fin de identificar la aplicación en la Universidad.	Planeación Estratégica
Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Con esta nueva práctica contable, se deben realizar reformas estructurales en el campo organizacional, desde la capacitación de funcionaios del macroproceso Gestión Financiera , hasta la actualización del software.	• Capacitación de funcionarios en las normas. • Realizar ajuste al software financiero de acuerdo a los nuevos requisitos establecidos. • Implementar los cambios.	Vicerrectoría Administrativa • Líderes Gestión Financiera Gestión Tics
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (NTC-ISO-IEC 27001).	• Capacitar a funcionarios que debenrán intervenir en el proceso y sensibilizar a la alta dirección en el Sistema. • Definir el alcance del Sistema en la Universidad de acuerdo al criterio de eficiencia operativa. • Articular el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información con el SIG considerando los cambios que implica la implementación de la nueva norma. • Elaborar con base en requisitos de la norma plan de implementación.	• Representante de la alta dirección • Gestión Tics
Actualización de la norma NTC-ISO 9001:2015, la cual contempla una nueva estructura (alto nivel), con nuevos requisitos. Desactualiza la documentación del sistema. Se impacta la estructuración del sistema que está concebido bajo la actual norma NTCPG 1000:2009. Es necesario evaluar los nuevos requisitos de la actualización de la norma.	• Capacitar a líderes de macropoceso en la actualización NTC-ISO 9001:2015.	• Representante de la Alta Dirección
	• Asignar recursos y generar estrategias para divulgación de la nueva norma técnica y asegurar su implementación.	• Equipo del Sistema Integrado de Gestión
	• Establecer plan para implementar cambios en el SIG.	• Los macroprocesos 18
	• Definir/modificar documentación del SIG con los lineamientos articulados con la nueva versión de la norma técnica.	

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLES
Plan Nacional de Desarrollo. 2014 -2018. Todos Por un Nuevo País. Ley 1753 de 2015. Contempla dos situaciones que pueden afectar el Sistema y son la construcción del SNET (Sistema nacional de educación terciaria) y el Marco nacional de cualificaciones, que obligan a replantear los diseños curriculares de los programas.	Revisar la normatividad que expide la nación con el fin de identificar la aplicación en la Universidad.	Líderes macroprocesos Docencia Directores Programas académicos
Decreto 2450 del 17 de diciembre de 2015, mediante el cual "se reglamentan las condiciones de calidad para el otorgamiento y renovación del registro calificado de los programas académicos de licenciatura y los enfocados en educación y se adiciona el decreto 1075 de 2015, único reglamentario del sector educación".	En cumplimiento a este decreto se radicó la respectiva solicitud de los programas de Licenciatura en Biología y Educación Ambiental y Licenciatura en Educación Física y Deportes. Además se tomó la decisión de inactivar las Licenciaturas de metodología a distancia: Pedagogía Infantil, Pedagogía Social y Ciencias Sociales con énfasis en educación básica.	Líderes macroprocesos Docencia y Gestión y Aseguramiento de la Calidad. Directores Programas académicos de licenciatura enfocados a la educación
Resolución reglamentaria del Ministerio de Educación Nacional de Colombia No. 02041 del 3 de febrero de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación. La norma además obliga además al cambio de denominación de los programas de Licenciatura en Español y Literatura y Licenciatura en Lenguas Modernas (para este último ya se presentó proyecto de Acuerdo al Consejo Académico).	Revisar la normatividad que expide la nación con el fin de analizar y aplicar los cambios en la Universidad.	Líderes macroprocesos Docencia y Gestión y Aseguramiento de la Calidad. Directores Programas académicos Licenciatura en Español y Literatura y Licenciatura en Lenguas Modernas
Decisiones de política gubernamental que impacten los macroprocesos.	Revisar la normatividad que expide la nación con el fin de identificar la aplicación en la Universidad.	Líderes macroprocesos estratégicos, misionales, de apoyo y seguimiento, según sea la decisión del estado.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

12. PROYECTOS DE MEJORA

PROYECTO DE MEJORA	MACROPROCESO RESPONSABLE
Proyecto Desarrollo de softwares para la gestión proyectos en las vicerrectorías de Extensión e Investigación. 2016 A 2018	Macroprocesos Investigación Extensión y Desarrollo Social Gestión Tics
Proyecto Desarrollo de software Sistema de Gestión Documental 2016 A 2018	Macroprocesos Planeación Estratégica Administración del Campus Gestión Tics
Proyecto Ips (institución prestadora de servicios de salud) Universitaria	Direccionamiento Centro de Salud Facultad de Ciencias de la Salud

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

13.CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

De acuerdo con los resultados revisados puede concluirse que el Sistema Integrado de Gestión es:

- **Adecuado** porque:

- Hay coherencia entre las políticas Institucionales, objetivos, metas establecidas y la planeación de la gestión.
- Los resultados de la evaluación del Sistema Integrado de Gestión son útiles para la toma de decisiones en pro del mejoramiento continuo de los servicios educativos.

- **Conveniente** porque:

- Contribuye al ejercicio de autoevaluación de programas para registro calificado, acreditación de programas y la institucional con fines de acreditación.
- Contribuye al fortalecimiento de la cultura de la autoevaluación, verificable en las auditorías internas realizadas a los macroprocesos.
- Facilita la respuesta de la Universidad a requerimientos de los organismos de control estatal y ofrece herramientas para la toma de acciones correctivas, preventivas o de mejora en el Sistema Integrado de Gestión.
- Apoya el logro del Plan de Desarrollo y los objetivos estratégicos y de calidad.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

- **Eficiente:** porque

-Ha logrado la implementación de todos los deberes de las normas NTCGP: 1000:2009 y la incorporación de las características de la Guía de Autoevaluación.

-Se ha incrementado el número de evidencias de control al servicio no conforme, lo que permite asegurar el cumplimiento de las características del servicio o la promesa que hace la Universidad a sus estudiantes que ofrece la Universidad y lograr la satisfacción de los usuarios.

- **Efectivo** porque:

- Permite a la Universidad dar cumplimiento con los requisitos legales sobre políticas de estado.

Ha logrado impactar positivamente sobre el logro de objetivos institucionales y de calidad y en las metas propuestas, evidenciándose con la continuidad de la certificación y la satisfacción de los usuarios y entes externos cuando destacan el SIG como fortaleza en los diferentes informes.

- Por el impacto positivo en el usuario interno que se ha demostrado en los resultados de encuesta de cliente/usuario interno con un resultado entre el 93% y 85% de satisfacción en estudiantes.

- Es un elemento de aprendizaje institucional, desde la creación de cultura del cambio organizado, con aportes importantes al logro de la misión.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06

JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO
Rector

LUZ STELLA LÓPEZ MARÍN
Representante de la Dirección

Proyectó: Reinaldo Sierra P.
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo

UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO