

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 06
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PERÍODO DE REVISIÓN:
Agosto 2016 Agosto 2017

Rector:
JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO

Representante de la Dirección:
REINALDO SIERRA P.

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

2017

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

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 2017	9
3.	RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO	19
3.1	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES	19
3.2	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO	26
3.3	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	32
4.	DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	34
4.1	INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD	34
4.2	INDICADORES DE MACROPROCESOS	42
5.	CONFORMIDAD DEL SERVICIO	78
5.1	REPORTE Y ATENCIÓN A SITUACIONES PRESENTADAS EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (TRATAMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME)	78
6.	PLANES DE MEJORAMIENTO (ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA)	81
7	ACCIONES DE MEJORA INSTITUCIONALES DESTACADAS EN EL PERIODO	89
8.	SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES O COMPROMISOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR	92
9.	GESTIÓN SOBRE LOS RIESGOS	93
10.	INFORMES DE PARES ACADÉMICOS	101
11.	CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	103
12.	PROYECTOS DE MEJORA	104

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

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 de 2016 a agosto de 2017.

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° 07

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.

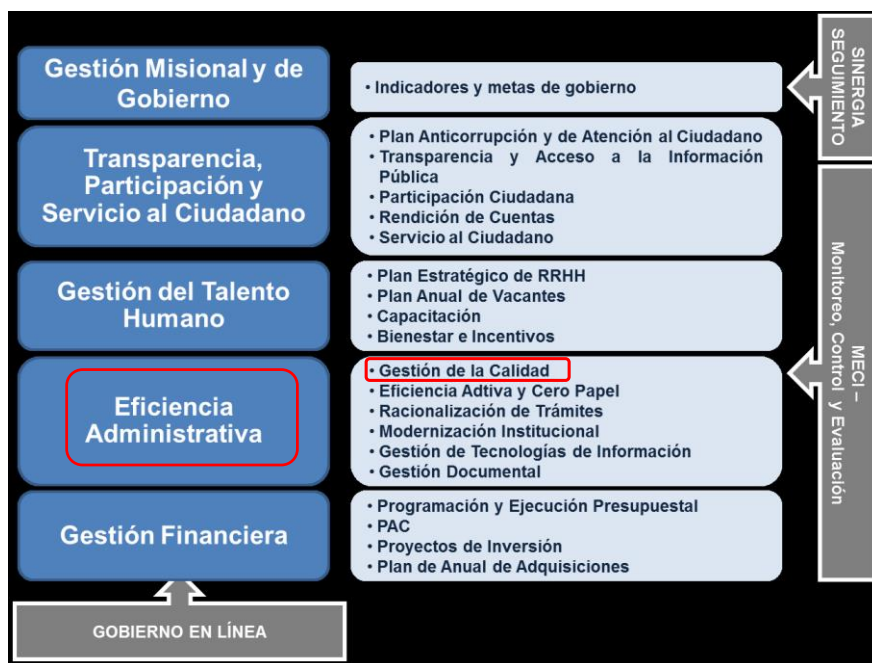
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

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° 07

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.

- El primer certificado fue otorgado por ICONTEC el 20 de octubre de 2010.
- La primera renovación a la certificación: 18 de septiembre de 2013.
- La segunda renovación a la certificación en agosto de 2016.
 - Auditoría de seguimiento: agosto de 2017
- **La vigencia de los Certificados:** Tres (3) años, hasta octubre de 2018, con seguimiento anual por parte del Ente Certificador.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

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° 07

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.

2. RESULTADOS DE AUDITORÍAS DE CALIDAD

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

La auditoría de renovación a la certificación de calidad, por parte del ente certificador, Icontec, se realizó en agosto de 2016. Para este periodo, la prestación del servicio se verificó en el programa Maestría en Administración, y en la Maestría en Ingeniería se auditó el requisito 7.3 de diseño y desarrollo del producto o servicio.

2.2 AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD 2017

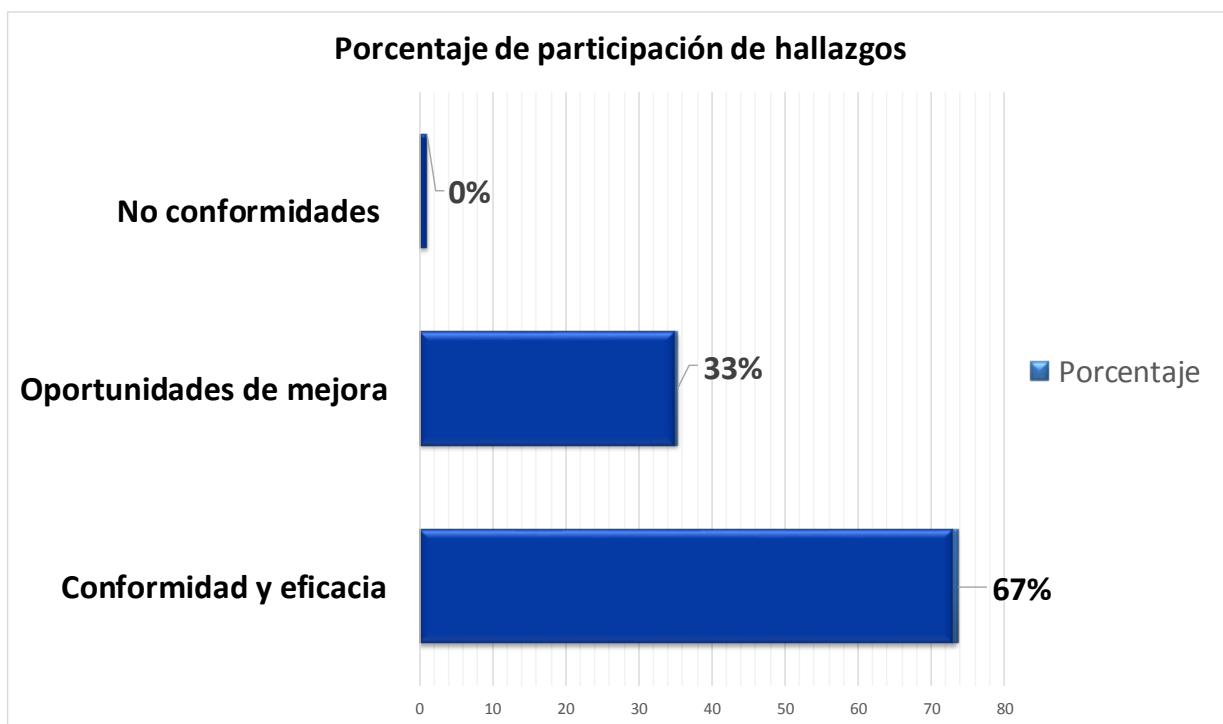
A partir del año 2017, se determinó que el programa auditoría interna de calidad, se realizaría en dos ciclos en un periodo de dos años, teniendo en cuenta que se auditarán los tres (3) macroprocesos misionales en cada ciclo.

En el ciclo participaron quince (15) auditores de los treinta y dos (32) profesionales calificados. Se incluyeron cuatro (4) docentes para los macroprocesos misionales y el macroproceso de Direccionamiento y Planeación Estratégica.

En el año 2017 se auditaron los siguientes macroprocesos: Direccionamiento, Planeación Estratégica, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Docencia, Investigación, Extensión y Desarrollo Social, Gestión Financiera, Gestión Bienestar Institucional, Gestión Recursos Académicos, Gestión Jurídica.

La evaluación del Sistema de Gestión de Calidad mostró en los resultados que el 67% de los hallazgos corresponden a la conformidad y eficacia, el 32% a la identificación de oportunidades de mejora y el 0,94% a una No Conformidad. La capacitación brindada a los auditores “Formación empresarial de auditores internos en el sistema de gestión de la calidad NTCISO 9001:2015”, enfocada a agregar valor a las mismas permitió considerar nuevos elementos que por parte de los auditores, y dada la madurez del Sistema Integrado de Gestión, se orientó a la verificación del impacto y mejora del Sistema. El siguiente gráfico muestra el porcentaje de participación por tipo de hallazgo.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07



Entre los hallazgos que apoyan la conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de las normas certificadas, están:

- El funcionamiento de la herramienta de inteligencia de negocio, involucrando aspectos como: Presupuesto, Agenda Académica y Consultas a los siguientes aplicativos Seven, Kactus y Academusoft; la herramienta cuenta con 5 licencias.
- Se persiste en la búsqueda de la acreditación institucional ante el CNA, en pro de buscar beneficios para toda la comunidad universitaria, por ejemplo, en forma puntual a los estudiantes con respecto al programa “SER PILO PAGA”.
- La adopción de la estrategia de vincular docentes por un término de 11 meses, permanencia que garantiza el cumplimiento misional institucional.
- En concordancia con la Meta 4.1 del Plan de Desarrollo, se destaca que la Universidad por medio de los Acuerdos del Consejo Académico Nos. 091 y 080 adelantó concurso excepcional y abierto para el cubrimiento de 36 plazas docentes.
- El Sistema Integrado de Gestión cuenta recursos garantizados en el 2017 para el mantenimiento de la certificación de calidad incluyendo capacitaciones y sostenimiento de la certificación.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

- El uso de una herramienta informática para la planeación y optimización de los espacios físicos asignados al programa de Ingeniería Electrónica, una buena práctica que puede ser replicada en otros programas académicos.
- El nuevo Plan de Desarrollo Profesoral, en el cual se fortalecen cuatro (4) aspectos: Formación de alto nivel (Doctorado y maestría) de Docentes de planta y de contrato (ocasionales), formación en segunda lengua, competencias en el que hacer pedagógico y participación en eventos académicos y científicos a nivel nacional e internacional.
- Como uno de los resultados del plan de desarrollo profesoral, la Universidad a diciembre de 2016 contaba con 247 Profesores de planta y 209 ocasionales, es decir un total de 456 Profesores entre ambos tipos de contratación, de los cuales 68 con título de doctorado (62 de planta y 6 ocasionales), lo que representa el 14,91% de estos y 284 con título de maestría (172 de planta y 112 ocasionales), es decir el 62,28%. Igualmente se tenían 26 comisiones de estudio activas con profesores de planta a nivel de doctorado y se aprobaron 7 nuevas comisiones.
- El cambio de contratación de los Docentes de Contrato (Ocasionales), incrementado a 11 meses al año.
- Con referencia al equipo de trabajo se evidencia que está conformado por personas conocedoras de los procesos y de la institución, además de estar orientado por una líder con una alta formación académica y experiencia en la academia y la investigación de alto nivel.
- La transparencia en los diferentes procesos que se realizan en el macroproceso, ya que todos se realizan a través de convocatorias públicas, que son divulgados por los diferentes canales de comunicación.
- Elaboración de un Software para la gestión de proyectos, mediante el cual se fortalecerá el seguimiento y control de cada proyecto por parte de las dependencias que participan en el proceso y el cual será la base para alimentar el Banco de proyecto.
- Parametrización de un módulo para educación continuada en la plataforma SINU, que permitirá tener mayor control sobre los proyectos en cuanto a admisiones, registro de asignaturas y retroalimentación de actividades.
- Fortalecimiento de la Uri con la sistematización de las actividades a través del portal de Universia, logrando una convocatoria en línea, información para los indicadores en tiempo real, control de convenios, contribución a la política cero papel y organización de la información, entre otras.
- Las capacitaciones de autocontrol que se han implementado en Compras y Suministros, que ha permitido el manejo mucho más ágil de la información y los procesos de contratación, dado que todo el grupo puede trabajar con mayor celeridad y coordinación.
- Las campañas por autocontrol en el manejo de inventarios por parte de Activos Fijos, puesto que se ponen en marcha campañas ilustrativas para que los usuarios hagan mejor uso de los mismos.

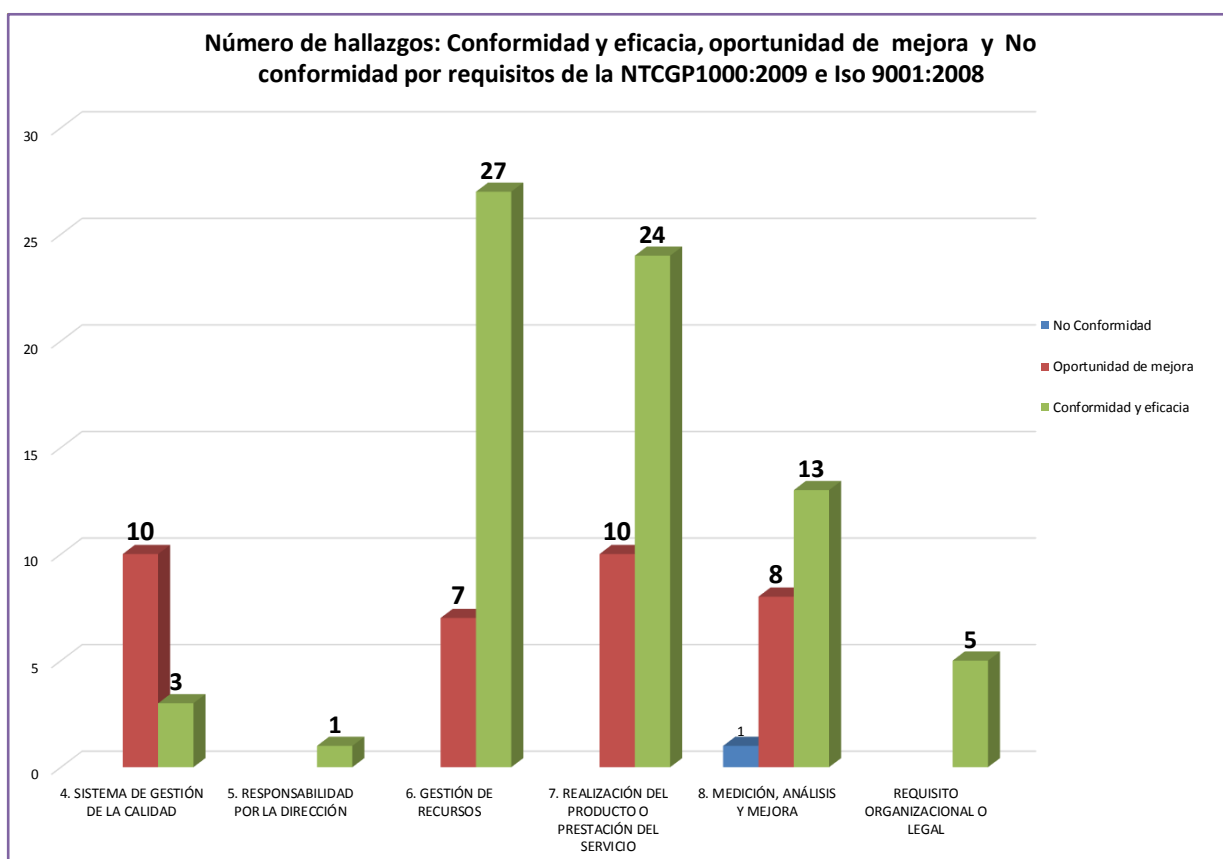
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

- Se organizaron unas capacitaciones con todo el grupo de investigadores de la institución, con el fin de explicar el detalle en el diligenciamiento de los formatos relacionados con los procesos de compras y suministros, de modo que la contratación de insumos y equipos se haga de forma más eficiente
- La implementación de la cultura Virtual e-learning en los docentes, lo que permite el empoderamiento de una estrategia acorde con la vanguardia de la educación mundial.
- La actualización y mejora en la infraestructura tecnológica, se realizó un cambio en el hosting con mejores garantías 7/24, en donde los servicios de almacenamiento en la nube con servicio redundante, de forma transparente un espejo. 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.
- El fortalecimiento que cada día la Universidad les da a los programas de formación para la investigación como es el caso de los jóvenes investigadores, para lo cual la Institución adoptó una nueva modalidad apoyada con recursos propios, y la cual representa este año el mayor porcentaje de ejecución de recursos. Además de los semilleros de investigación.
- Las políticas adoptadas para la visualización de los productos de investigación, mediante el apoyo a la traducción de artículos para la presentación ante revistas indexadas internacionales, el acompañamiento en la redacción y posterior solicitud de patentes ante la Superintendencia de Industria y Comercio, las ponencias en eventos nacionales e internacionales, entre otros.
- La implementación de los diferentes procesos automatizados en Investigación, permitiendo darle seguridad, disposición, eficiencia, eficacia y efectividad a la gestión de la información, además de darle una mayor transparencia y confiabilidad a las diferentes convocatorias que se realizan en el macroproceso.
- Formalización ante el Ministerio de Trabajo de la plataforma Bolsa de Empleo de la Universidad del Quindío lo que permite interacción de los graduados y con los sectores productivos.
- El compromiso adquirido con la Vicerrectoría de Extensión y desarrollo social, en cuanto al control de los convenios interinstitucionales y administrativos que generan ingresos para la Universidad, los cuales se clasifican en cuatro fases: 1. Cuantificar el grado de aceptación en lo relacionado con los descuentos legales principalmente los convenios con INVIAS. 2. Hacer claridad en los procesos y procedimientos cuando los contratistas incumplan con el objeto del contrato (interventoría) 3. Cambio del Estatuto de Contratación y Socialización y Aprobación el Consejo Superior. 4. Replanteamiento de Políticas para fortalecer la Vicerrectoría de Extensión para el II semestre de 2017.
- El seguimiento periódico a la gestión institucional por parte de un grupo de trabajo conformado por los Vicerrectores, Jefe de Planeación y Rector, como estrategia de comunicación lo que evidencia un compromiso de la dirección con el sistema de calidad, no obstante que la revisión por la alta dirección se realiza por lo menos una vez al año.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Los hallazgos por requisitos

Respecto a la participación de hallazgos por requisitos de la NTCGP1000:2009 e Iso 9001:2008, se analizó que el numeral 6 (Gestión de recursos) y el 7 (realización del producto o prestación del servicio), sumaron 34 cada uno por los 3 tipos de hallazgo. Las oportunidades de mejora se destacan en los requisitos 4 y 7 con el 29% de participación. Ver gráfico siguiente.



Un resumen de los hallazgos más relevantes en requisitos indicados anteriormente son los siguientes:

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Aspectos relevantes en el proceso de Auditorías internas de calidad 2017 de acuerdo a los requisitos de la NTC GP 1000:2009 e Iso 9001:2008

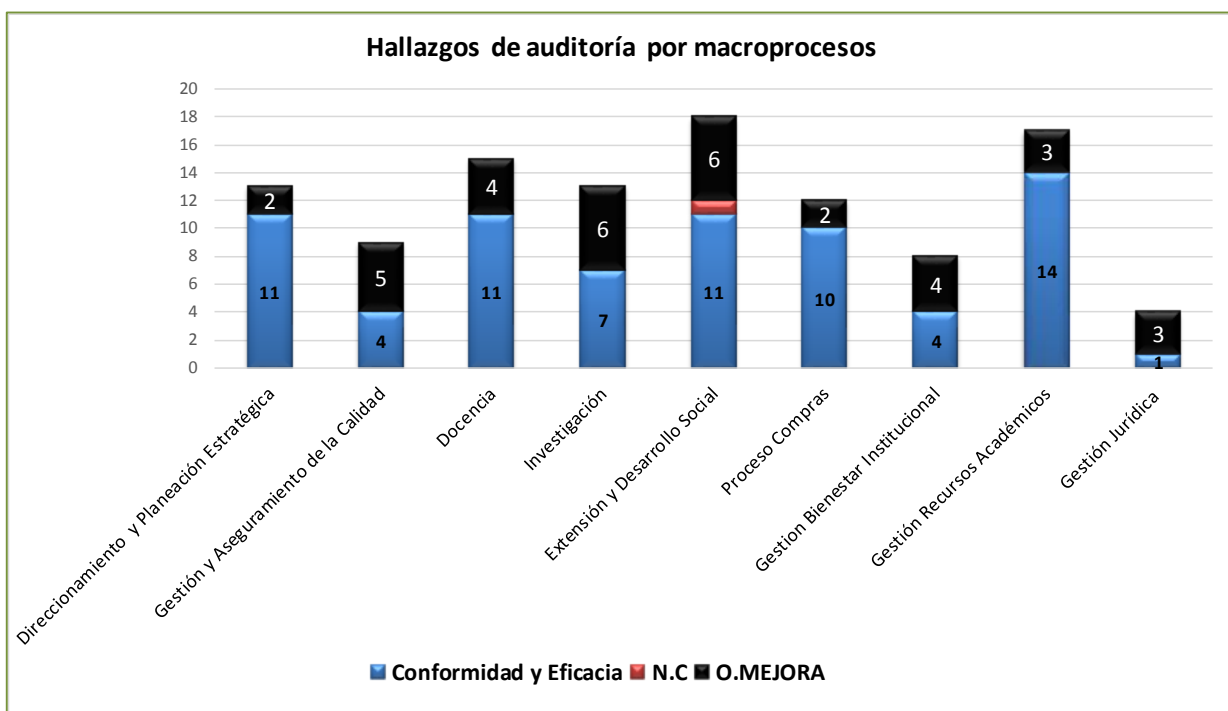
Requisito	Conformidad y eficacia	No conformidades	Oportunidades de mejora
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Organización de archivos de gestión y cumplimiento de transferencias en cumplimiento a normatividad. 		<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la dinámica de mejoras documentales. Fortalecer actualización de algunos archivos de gestión y entrega de transferencias.
6. GESTIÓN DE RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> La adopción de la estrategia de vincular docentes por un término de 11 meses, permanencia que garantiza el cumplimiento misional institucional. El concurso excepcional y abierto para el cubrimiento de 36 plazas docentes. 		<ul style="list-style-type: none"> Conveniencia de implementar otras herramienta informáticas para para derechos de autor y proceso jurídico.
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el control sobre actividades planificadas. Actualizar normogramas de algunos macroprocesos. 	Control sobre actividades planificadas	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el control sobre actividades planificadas. Actualizar normogramas de algunos macroprocesos.
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar la adecuación y aplicación de los métodos de seguimiento y medición de algunos procedimientos. 		<ul style="list-style-type: none"> Asegurar la adecuación y aplicación de los métodos de seguimiento y medición de algunos procedimientos.

Los Hallazgos por macroproceso. Auditorías internas de calidad 2017

Con relación a macroprocesos, el mayor porcentaje de participación con hallazgos se encontró en el macroproceso de Extensión y Desarrollo Social con el 17%, destacándose el número de conformidades o fortalezas encontradas (11), y en oportunidades de mejora: 6, también el macroprocesos Gestión Recursos Académicos con el 16% donde se encontraron 14 por conformidad y 3 oportunidades de mejora. Estos resultados muestran en el caso del macroproceso misional Extensión y Desarrollo Social el impacto que ha tenido la nueva estructura y la importante gestión en la promoción en aspectos esenciales de integración e interacción con el medio, de tal manera que se promueva el desarrollo y la transparencia desde lo social, lo empresarial y lo cultural. El macroproceso Gestión Recursos Académicos por el fortalecimiento de las estrategias virtuales de apoyo a la enseñanza y la ejecución las políticas de la Unidad de Virtualización.

En el siguiente gráfico se puede apreciar la participación por macroproceso en hallazgos.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07



MACROPROCESO	TIPO			Total	%
	Conformidad y Eficacia	N.C	O.MEJORA		
Direccionamiento y Planeación Estratégica	11		2	13	12%
Gestión y Aseguramiento de la Calidad	4		5	9	8%
Docencia	11		4	15	14%
Investigación	7		6	13	12%
Extensión y Desarrollo Social	11	1	6	18	17%
Proceso Compras	10		2	12	11%
Gestión Bienestar Institucional	4		4	8	7%
Gestión Recursos Académicos	14		3	17	16%
Gestión Jurídica	1		3	4	4%
Total	73	1	35	109	100%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Acciones de mejora a nivel de macroproceso como resultado del ciclo de auditoría:

- Continuar con la dinámica de mejoras documentales.
- Fortalecer actualización de algunos archivos de gestión y entrega de transferencias.
- 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.
- Establecer estrategias que permitan la actualización permanente de la normatividad interna para alinear los macroprocesos con los cambios que se presentan a nivel institucional y externo.
- Fortalecer en los líderes y a través de nuevas estrategias el análisis de datos, el monitoreo a procesos, indicadores y la mejora continua.

CONCLUSIONES DEL CICLO AUDITORÍA DE CALIDAD 2017

El ejercicio de la auditoría interna al sistema de Gestión a los macroprocesos y los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 aplicables, concluye que es conforme con las disposiciones planificadas por la Universidad en sus procesos, procedimientos, políticas y objetivos. Se observó el interés en la adecuación de la documentación para cumplir con los requisitos y políticas de la institución, de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 así como su conveniencia con los objetivos y metas organizacionales.

Las conclusiones indicadas a continuación corresponden además a las de la Revisión por la Dirección, son estas:

El Sistema de Gestión es conveniente

Porque los resultados y apoyo que presta a través de su organización por procesos soporta y facilita a los programas académicos y a la institución los ejercicios de autoevaluación para el registro calificado y acreditación.

Apoya a la Universidad para dar respuesta a requerimientos de los organismos de control, aspectos normativos o de políticas de estado y provee herramientas para tomar acciones y decisiones respecto a debilidades. Facilita o es base para la implementación de nuevos Sistemas de Gestión, a través de insumos, procesos, herramientas implementados.

El sistema de gestión de calidad a través de la aplicación de las acciones correctivas y preventivas establecidas en los mapas de riesgo y los controles sugeridos en los

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

procedimientos documentados continua contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional.

El Sistema de Gestión es adecuado:

Porque cumple con los requisitos y disposiciones de las normas técnicas de Gestión de Calidad y de normatividad interna generada por su implementación, mantenimiento y mejora, logrando reconocimiento.

Hay coherencia de las Políticas Institucionales con el Plan de Desarrollo Institucional y los Objetivos de los macroprocesos.

El Sistema de Gestión es eficaz:

Por el nivel de cumplimiento de las disposiciones planificadas, tanto en macroprocesos como en el cumplimiento de sus indicadores (El 82% de los indicadores de los macroprocesos cumplieron sus metas a 2017).

El Sistema de Gestión es eficiente:

Por el control que se realiza a los recursos asignados a los macroprocesos por medio del seguimiento al plan de compras con el que cuentan todos los procesos/macroprocesos. Adicionalmente se ha implementado herramienta de seguimiento y control a las actividades basadas en normativa interna y externa, para evitar reprocesos. Así mismo las capacitaciones al grupo de investigadores para orientar el diligenciamiento de los formatos relacionados con los procesos de compras y suministros, de modo que la contratación de insumos y equipos se haga de forma más eficiente. Así mismo el manejo de los recursos asignados a través de los POAI para el desarrollo de las actividades se ejecutaron en forma eficiente de acuerdo a seguimiento realizado.

El Sistema de Gestión es eficiente:

Porque en la gestión realizada por la Universidad se observa el cumplimiento en forma destacada de las funciones asignadas por ley con relación a sus tres quehaceres: a) la docencia (transferencia de conocimiento) con 8 programas acreditados y 4 en espera de la resolución del Ministerio de Educación Nacional, lo cual indica que al finalizar el año en curso la institución podría contar con 12 programas académicos acreditados de alta calidad, la renovación de políticas académicas, entre ellas los lineamientos académicos curriculares en pro del mejoramiento continuo y al logro de altos estándares de calidad; b) la investigación (creación de conocimiento) con el fortalecimiento a los programas de formación para la investigación, y c) la extensión (aplicación del conocimiento en la sociedad), por la actividades ejecutadas en pro de la integración e interacción con el medio en búsqueda de la promoción el desarrollo y la transparencia desde lo social, lo empresarial y lo cultural como puede evidenciar el macroproceso.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

De otra parte se observa efectividad, con el mejoramiento en la prestación de servicio en los Centros de Atención Tutorial, en proyectos de infraestructura de nuevas tecnologías en diferentes macroprocesos (Docencia, Gestión de Apoyo Académico, Investigación y Extensión y Desarrollo Social) con el fin de proveer servicios e información pertinente y oportuna en pro de la satisfacción de los estudiantes y los grupos de interés correspondientes.

Y el proceso de más alto impacto emprendido desde 2015 por la actual administración con la compenetración de todos los estamentos como es la Acreditación Institucional con logros tan importante en tan corto lapso de tiempo como es la visita de condiciones iniciales con un informe de favorabilidad al proceso, y la próxima entrega de informe de autoevaluación, lo que acerca más la institución a este preciado reconocimiento para la Institución que desde ahora le permite asegurar su calidad.

En coherencia con lo anterior, se evidencia la efectividad del Sistema en los resultados de la evaluación del servicio prestado a través de la encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes de pregrado a través del proceso antes mencionado de autoevaluación, donde el índice de satisfacción fue 85% mejorando en 18% con relación al año 2016.

Concluyendo el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y con los requisitos del Sistema de Gestión establecido por Institución y se ha implementado y mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva, con sus correspondientes observaciones y acciones de mejora generadas por los macroprocesos, la auditoría interna de calidad.

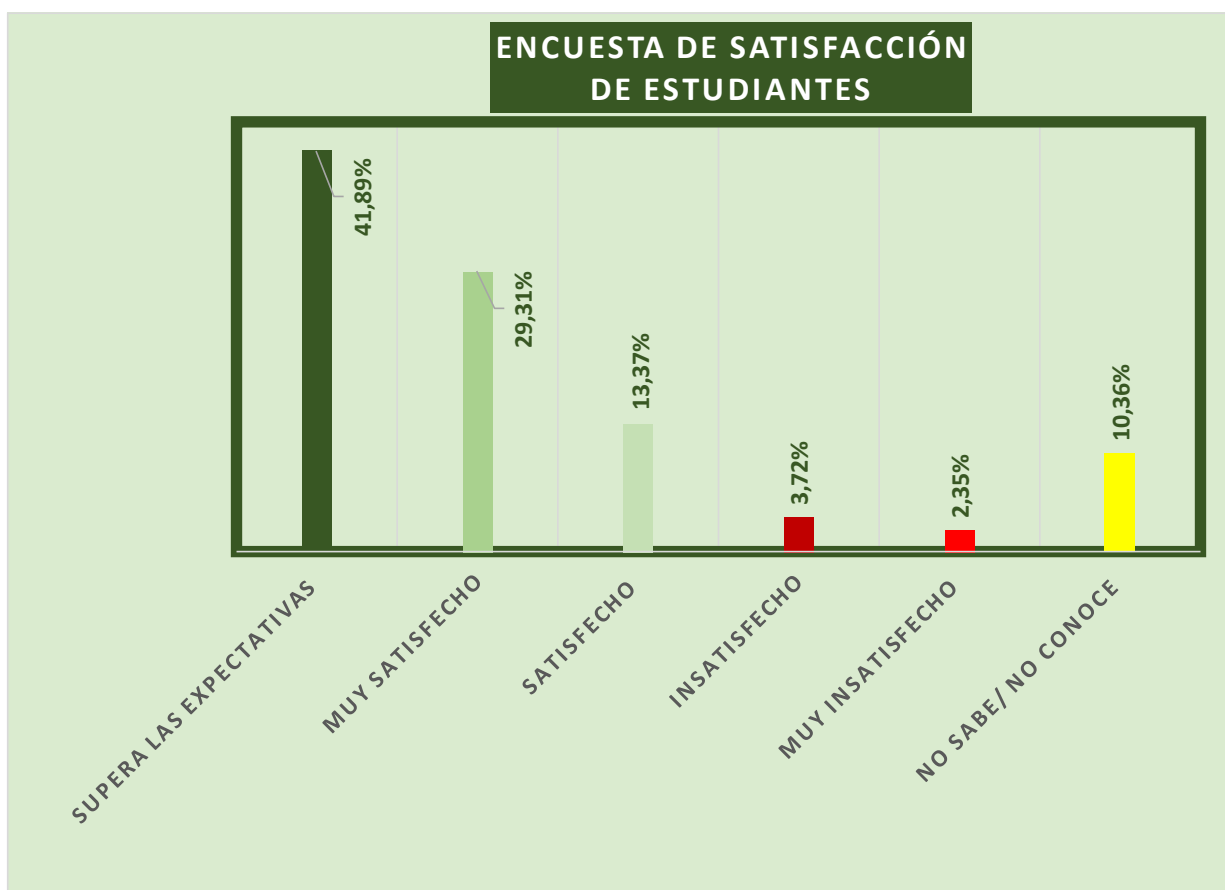
RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Fortalecer el proceso de auditoría con metodología interna para la priorización desde la importancia (resultados de revisión por la dirección), el impacto (la afectación del servicio misional) y considerando los resultados de las auditorías internas y externas del año anterior.

3. RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

3.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES

El monitoreo a la satisfacción de los usuarios a través de encuesta se realizó mediante el proceso de autoevaluación para Acreditación Institucional, de tal manera que sus resultados dan respuesta a factor de acreditación y requisito de las normas certificadas.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Se observa en el gráfico anterior, la percepción general de los estudiantes con respecto a la satisfacción con un resultado del 84,57%. La encuesta se aplicó a (902) estudiantes, incluyó setenta y cuatro (74) preguntas sobre aspectos institucionales, de apoyo académico-administrativo. Hay que tomar en cuenta, que, en la escala de satisfacción para dicho semestre, se agrega “supera las expectativas” donde el porcentaje fue del 41,89% un valor muy representativo, muy satisfecho con un resultado del 29,31%.

En el rango de calificación “supera las expectativas”, “muy satisfecho” y “satisfecho” se concentra en los aspectos tales como desarrollar actividades académicas con calidad, la formación integral, apoyo como el comedor estudiantil y auxilio de transporte, los espacios de integración entre programas académicos y facultades y espacios que permiten que se realicen ejercicios pedagógicos que se requieren para brindar calidad en el proceso formativo, la infraestructura porque sus espacios y el mantenimiento realizado los hace muy propicios para desarrollar actividades de la misión institucional, los espacios que motivan la participación de los estudiantes en procesos de investigación (Semilleros, grupos y proyectos de investigación), esta última el año anterior fue evaluada como insatisfecha, superando ahora expectativas, otras preguntas en este rango de evaluación fueron: las actividades, programas y servicios de Bienestar institucional, contribuyen al desarrollo y crecimiento personal de los estudiantes.

Con relación a los resultados del año 2016, se observa que el comportamiento de la satisfacción se mantiene en el mismo rango del 84%. En el año 2016: fue de 84,06 y en el año 2017 de 84,57%.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Preguntas mejor evaluadas en los criterios: Supera las expectativas, Muy satisfecho y Satisfecho

		Supera las expectativas	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sabe / no conoce
NO.	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN					
		5	4	3	2	1	No sabe / no conoce
1	La Universidad del Quindío forma personas íntegras desde el ser, el saber y el hacer como lo dice su Misión.	52,88%	35,37%	10,20%	1,44%	0,11%	0,00%
2	La Universidad del Quindío contribuye a la transformación de la sociedad como lo dice su Misión.	53,44%	34,70%	10,31%	1,11%	0,44%	0,00%
18	Comedor estudiantil.	56,32%	22,73%	7,10%	2,22%	2,33%	9,31%
19	Auxilio de transporte.	58,65%	20,51%	8,09%	2,55%	2,66%	7,54%
35	La universidad contribuye a su formación integral, la cual comprende su formación como profesional y su desarrollo personal.	52,11%	35,03%	10,09%	1,55%	0,67%	0,55%
39	La Universidad cuenta con espacios que motivan la participación de los estudiantes en procesos de investigación (Semilleros, grupos y proyectos de investigación).	60,42%	26,27%	7,65%	2,44%	1,55%	1,66%
42	Las actividades, programas y servicios de Bienestar institucional, contribuyen al desarrollo y crecimiento personal de los estudiantes.	57,43%	29,93%	8,98%	1,33%	0,78%	1,55%
58	Facilidad en la Impresión de recibos de matrícula y pago derechos pecuniarios.	58,76%	31,26%	5,99%	1,11%	1,00%	1,88%
62	Atención de los Recursos de la Biblioteca.	56,87%	33,26%	7,21%	1,66%	0,33%	0,67%
74	Espacios para el deporte, la recreación y el esparcimiento (Piscina, canchas, coliseo, gimnasio, media torta cultural, sala de spinning, salones de baile, artes marciales, tenis de mesa, ajedrez, levantamiento de pesas, entre otros).	48,78%	33,37%	12,64%	2,55%	2,66%	0,00%
		41,51%	29,49%	12,49%	3,72%	2,31%	10,48%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Preguntas con evaluación de no sabe/no conoce

		Supera las expectativas	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sabe / no conoce
NO.	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN					
		5	4	3	2	1	No sabe / No conoce
		hi	hi	hi	hi	hi	hi
8	Los requisitos de graduación.	34,37%	29,71%	10,86%	2,55%	0,67%	21,84%
9	Los mecanismos para reingresos y transferencias.	30,27%	25,06%	10,75%	2,00%	0,78%	31,15%
16	Pruebas de orientación vocacional.	25,83%	19,84%	15,52%	5,43%	4,66%	28,71%
20	Apoyo económico compensado (AEC).	44,79%	20,95%	5,88%	1,77%	1,66%	24,94%
21	Matrícula de honor.	42,79%	19,73%	6,98%	1,55%	1,44%	27,49%
22	Programa de apoyo académico a estudiantes de primero y segundo semestre en el desarrollo de competencias matemáticas y lectoescritura, realizado por el Grupo de Estadística.	31,15%	20,40%	10,31%	3,66%	2,33%	32,15%
23	Programa de modificabilidad cognitiva (P.A.R.E.S).	24,17%	18,18%	6,43%	1,22%	0,67%	49,33%
26	Apoyo económico compensado AEC.	44,12%	19,73%	5,43%	0,44%	0,44%	29,82%
27	Auxiliares de docencia, investigación, extensión, salas de	53,10%	26,39%	8,43%	1,55%	0,89%	9,65%
28	Mejor trabajo de investigación de estudiantes.	40,91%	24,17%	7,54%	1,55%	1,11%	24,72%
46	percepción del periódico "Semilla Universitaria".	25,50%	23,06%	18,29%	6,65%	2,99%	23,50%
50	percepción de la App Uniquindio Conectada.	20,40%	17,63%	10,75%	4,43%	3,99%	42,79%
56	percepción de Moodle.	29,05%	25,94%	10,20%	3,22%	1,33%	30,27%
57	Sistema PQRSDF: de peticiones, quejas, reclamos,	23,73%	21,18%	10,53%	2,33%	1,77%	40,47%
60	Atención de los Organismos colegiados.	26,61%	32,48%	11,53%	3,44%	1,33%	24,61%
		41,51%	29,49%	12,49%	3,72%	2,31%	10,48%

Se presenta un porcentaje de 10,48 en el criterio "no sabe/ no conozco", más alto que el de insatisfacción que sólo fue del 2,31%. Para la variable "no sabe/ no conozco",

, las preguntas más representativas fueron: percepción de la App Uniquindio Conectada (42,79%) este mecanismo es reciente en la Universidad lo cual incide en la respuesta, Sistema PQRSDF: de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (40,47%), para lo cual se han establecido estrategias pedagógicas-didácticas con el macroproceso Bienestar para su difusión.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Preguntas con evaluación de insatisfechas

NO.	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN					No sabe / No conoce
		5	4	3	2	1	
12	El proceso de elección de los representantes estudiantiles en los diferentes órganos de dirección (Consejo Superior, Académico, de Facultad, Curricular).	35,37%	29,60%	13,53%	4,32%	4,32%	12,86%
14	Taller en técnicas de estudio dirigido a estudiantes de primer semestre.	37,03%	25,61%	14,41%	6,32%	5,65%	10,98%
30	El desempeño de los estudiantes que tienen representación en los Consejos.	26,05%	31,49%	14,97%	3,77%	4,21%	19,51%
31	La retroalimentación por parte de los representantes estudiantiles a la comunidad académica de su gestión.	19,84%	26,72%	18,74%	8,65%	8,54%	17,52%
32	La cantidad de profesores con que cuenta el programa al que usted pertenece es suficiente.	37,36%	33,92%	14,41%	7,32%	6,54%	0,44%
48	percepción de las Redes Sociales (Facebook y Twitter).	35,48%	30,04%	17,29%	4,32%	2,22%	10,64%
49	Percepción de los Boletines Informativos (Noticia Destacada, Noticia del Día y Agencia Q).	35,92%	29,05%	14,30%	2,77%	2,11%	15,85%
54	Percepción de Academusoft.	42,90%	30,60%	15,96%	6,54%	3,88%	0,11%
64	Percepción de los Laboratorios.	31,15%	28,38%	17,85%	9,76%	4,32%	8,54%
67	Calidad de la Conectividad a internet.	22,95%	27,49%	25,28%	13,30%	10,98%	0,00%
70	calidad de las Salas de Computo.	33,26%	32,04%	22,28%	7,98%	4,43%	0,00%
72	calidad de las Oficinas de Profesores.	32,93%	35,70%	19,73%	5,43%	6,21%	0,00%
		41,51%	29,49%	12,49%	3,72%	2,31%	10,48%

Con relación a las preguntas evaluadas como insatisfechas, a pesar de ser un porcentaje muy bajo, está en las preguntas: “Calidad de la Conectividad a internet”, un factor que incide son los cambios cambio en la tecnología, sin embargo, la institución en el plan de desarrollo tecnológico ha incrementado su presupuesto con el objetivo de satisfacer los servicios de los usuarios en capacidad, cobertura y velocidad; y la “La retroalimentación por parte de los representantes estudiantiles a la comunidad académica de su gestión”, porque los estudiantes no comunican a sus pares la información relacionada con su participación.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Realizando a partir de la encuesta, un análisis con relación específica a percepción en los canales de atención presencial, virtual y radial y sobre trámites, los resultados se pueden observar a continuación:

Resultados de satisfacción preguntas relacionadas con la atención

Preguntas	Percepción en los canales de atención	Supera las expectativas	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sabe, no conoce
Percepción del correo electrónico Institucional (@uqvirtual.edu.co).	Atención virtual	69,40%	21,18%	5,76%	1,77%	1,66%	0,22%
Percepción de la Página Web Institucional.	Atención virtual	52,88%	31,04%	11,86%	2,77%	1,33%	0,11%
Sistema PQRSDF: de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.	Atención virtual	23,73%	21,18%	10,53%	2,33%	1,77%	40,47%
Percepción de las Redes Sociales (Facebook y Twitter).	Atención virtual	35,48%	30,04%	17,29%	4,32%	2,22%	10,64%
Percepción de la App UniQuindio Conectada.	Atención virtual	20,40%	17,63%	10,75%	4,43%	3,99%	42,79%
percepción de la Calidad del contenido de APP	Atención virtual	50,67%	38,58%	8,87%	1,66%	0,22%	0,00%
Facilidad para acceder y realizar trámites en la APP	Atención virtual	43,02%	35,14%	15,19%	4,88%	1,77%	0,00%
Facilidad de navegar a través de todo el contenido en la APP	Atención virtual	43,90%	34,15%	15,52%	4,10%	2,33%	0,00%
Promedios en atención virtual		42,43%	28,62%	11,97%	3,28%	1,91%	11,78%
Atención de los Directivos de la institución.	Atención presencial	38,03%	38,47%	12,53%	3,44%	2,00%	5,54%
Atención de los Organismos colegiados.	Atención presencial	26,61%	32,48%	11,53%	3,44%	1,33%	24,61%
Atención de las Dependencias administrativas.	Atención presencial	31,93%	39,25%	12,86%	3,22%	1,77%	10,98%
Los profesores tienen disponibilidad de tiempo para atender y brindar asesoría y acompañamiento a los estudiantes.	Atención presencial	45,23%	34,48%	13,75%	4,66%	1,88%	0,00%
Promedios en atención presencial		35,45%	36,17%	12,67%	3,69%	1,75%	10,28%
Percepción de la Emisora La U.F.M.	Atención y participación radial	33,70%	26,05%	13,30%	3,33%	2,44%	21,18%
Facilidad en la Impresión de recibos de matrícula y pago derechos pecuniarios.	Percepción de Trámites y Servicios	58,76%	31,26%	5,99%	1,11%	1,00%	1,88%

Fuente de los datos: Encuesta de acreditación aplicada a estudiantes, noviembre 2016.

De la información anterior puede concluirse, promediando las escalas: “supera las expectativas”, “muy satisfecho” y satisfecho”, que los niveles de satisfacción son: canal virtual del 83%, canal presencial 84% y la atención y participación radial del 73%. Con relación a la percepción de trámites y servicios, mostraron una

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

satisfacción del 96%. Lo anterior indica que hay un buen promedio de satisfacción en la Universidad con relación a sus diferentes canales de atención.

	Canal de Atención			
Escala de satisfacción	Virtual	Presencial	Atención y participación radial	Percepción en trámites y servicios
Supera las expectativas	42,43	35,45	33,7	58,76
Muy satisfecho	28,62	36,17	26,05	31,26
Satisfecho	11,97	12,67	13,3	5,99
Promedio satisfacción	83,02	84,29	73,05	96,01

Puede concluirse, que conformado el Sistema Integrado de Gestión, al que se agrega el sistema Acreditación, trae consigo mejoras significativas en la atención al ciudadano en la Universidad, puesto que desde la misma formulación e implementación de la misión y visión y de políticas se orientada el buen servicio al ciudadano, así como el fortalecimiento de capacitaciones dirigidas a mejorar la atención y el trato al usuario, y de temáticas que permitan orientar su desempeño en pro de la mejora del servicio. De otra parte, la documentación de Procedimientos establece en la institución, la forma clara de operación de los servidores en pro de la oportunidad eficacia del servicio al ciudadano, y muy específicamente la implementación del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, el cual establece directrices claras que faciliten la atención y oportuna respuesta al ciudadano.

En general es muy buena la percepción de los estudiantes frente a la satisfacción, se observa que desde los diferentes ámbitos evaluados ellos priorizan procesos misionales y de apoyo fundamentales para el desarrollo académico y pedagógico y esos mismos criterios evaluados son ejes principales de los procesos de acreditación de alta calidad.

3.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO

Es muy importante medir la satisfacción de los usuarios en nuestra Institución, esta medición proporciona información relevante para la construcción y seguimiento de los indicadores de calidad de los servicios de cada macroproceso, por esto es bien importante conocer el grado de satisfacción y tomar acciones pertinentes sean preventivas, correctivas o de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.

La encuesta sin lugar a duda es la técnica más utilizada y sus resultados son útiles para la toma de acciones de mejora en los servicios. En este sentido, los procesos estratégicos de la Universidad han sido conscientes de esa necesidad y han desarrollado a lo largo de los últimos años una actividad de seguimiento a los resultados de satisfacción. La Institución ha venido implementando estrategias que permitan mejorar este ámbito, utilizando métodos de medición y análisis a los macroprocesos desde diferentes instancias. Por ello desde el proceso de mejora continua se ha planteado la necesidad de realizar un documento metodológico que contenga los criterios para la realización de encuestas de satisfacción en la institución. La finalidad última es que todos los estudios que se realicen y que se lleven a cabo sigan unos parámetros comunes, de manera que sus resultados sean útiles y comparables entre los servicios similares y también para un mismo servicio a lo largo del tiempo, pues la utilidad de una encuesta aumenta cuanto mayor sean las posibilidades de comparación de sus resultados.

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.

Para la aplicación de la encuesta se siguieron los lineamientos de la Guía para la elaboración de encuestas de satisfacción del cliente, cuyo objetivo es proporcionar lineamientos claros para la elaboración y aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios de los diferentes procesos de la Institución, para conocer su grado de satisfacción, lo anterior con el fin de tomar decisiones en procura de la mejora de los servicios ofrecidos. Por otra parte el alcance de la guía, está dirigida a medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de los diferentes procesos.

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.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

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 humana para conocer una información real (tomada del aplicativo Kactus), por otra parte se aplicó fórmula que nos indica la Guía para la elaboración de encuestas para determinar la muestra estadística que representó a la totalidad de la población objeto; conociendo la población; arrojó una muestra de 73 para Docentes y 65 para Administrativos. Tomando una seguridad del 95% y una proporción esperada (margen de error del 0.5), como estrategia de aplicación se toma la población por separado ya que se enfocó a los clientes dependiendo del servicio identificado que utilizan.

La muestra es el número de personas representativo de la población, el motivo para calcular y encuestar solamente una muestra es que al hacerlo es posible obtener datos precisos, sin necesidad de tener que encuestar el 100% de la población, ahorrando así esfuerzo. Por lo general se obtiene a través de una formula estadística, la cual se describe a continuación: Donde:

$$n = (Z^2pqN) / (Ne^2 + Z^2pq)$$

Segmentación de la población objeto

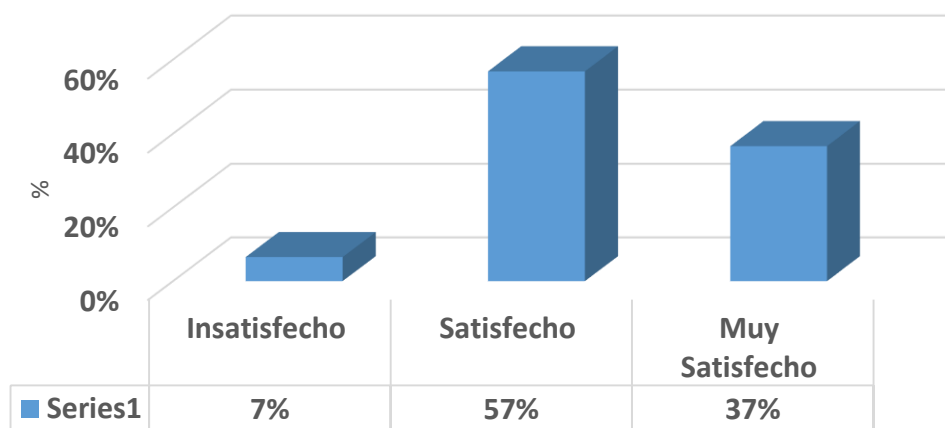
MACROPROCESO	USUARIOS
GESTIÓN FINANCIERA	Directores de programa, líderes de proceso
GESTIÓN DOCUMENTAL	Directores de programa, líderes de proceso
PLANEACIÓN	Directores de programa, líderes de proceso
EXTENSIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	Directores de programa, líderes de proceso, administrativos 7
MACROPROCESO	USUARIOS
RECURSOS ACADÉMICOS	Docentes 1, Administrativos 1
BIBLIOTECA	Docentes 2, administrativos
APOYO ACADÉMICO	Docentes 3, directores de programa
DOCENCIA	Docentes 4
MACROPROCESO	USUARIOS
COMUNICACIONES	Administrativos 2, directores de programa
ADM. CAMPUS	Administrativos 3
BIENESTAR UNIVERSITARIO	Administrativos 4
TICS	Administrativos 5
MACROPROCESO	USUARIOS
JURIDICA	Directores de programa, Decanos
GESTIÓN HUMANA	Directores de programa, Decanos, administrativos 6
ASEGURAMIENTO	Directores de programa, líderes de procesos
GESTIÓN DE CALIDAD	Directores de programa, Decanos
MACROPROCESO	USUARIOS
INVESTIGACIONES	Investigadores

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

De acuerdo a la tabla anterior la nomenclatura Docentes1-Docentes4, Administrativos1-Administrativos7, corresponden a los grupos de docentes y administrativos que se conformaron para la aplicación de encuestas. En estos grupos se respetó la muestra, donde se escogieron por muestreo simple que consistió en la selección de individuos de manera aleatoria; cabe resaltar que no se repitieron grupos de docentes y administrativos para contestar la encuesta en varios macroprocesos, primero se tomó la determinación de no aplicar una sola encuesta ya que en ocasiones los usuarios por alguna situación no contestaban de manera objetiva, puede ser por un cuestionario muy amplio, cansancio o desinterés, por lo tanto la mejora de conformar grupos para extraer diferentes muestras de la población (listados) fue un gran acierto, ya que en diferentes escenarios los usuarios han manifestado la satisfacción con la mejora.

Además de los aspectos mencionados anteriormente, el cuestionario mide algunos criterios relacionados con las normas NTCGP 1000:2009, legales y de la organización. El resultado de satisfacción del año 2017 es:

Satisfacción cliente interno - Macroprocesos 2017



PROMEDIO GENERAL DE LOS MACROPROCESOS	
Insatisfecho	7%
Satisfecho	57%
Muy Satisfecho	37%
Total	100%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Encuesta cliente interno año 2016:

Opción	
Insatisfecho (A3)	8,62%
Satisfecho (A1)	60,73%
Muy Satisfecho (A2)	30,71%
Sin respuesta	0,00%
No mostrada	0,00%
	100,00%

De acuerdo al año anterior y comparando los resultados, podemos determinar la disminución casi de un 2% en la insatisfacción de los usuarios, la satisfacción o nivel medio disminuye un poco, pero es notable que esa disminución se incrementa de manera considerable en el criterio de medición muy satisfecho, se observa un incremento en este criterio de un 6% es decir los usuarios de los diferentes servicios de los macroprocesos, cada año mejoran la percepción de los servicios y los califican mejor, la institución tiene como reto el incremento de satisfacción a estos nivel de muy satisfechos, por ello ha realizado considerables mejora en macroprocesos que años tras año van mejorando las calificaciones de percepción y satisfacción.

Comportamiento de satisfacción de los diferentes macroprocesos:

Comportamiento de satisfacción de los diferentes macroprocesos:

Opción	MACROPROCESO GESTION FINANCIERA	MACROPROCESO GESTION DOCUMENTAL	MACROPROCESO INVESTIGACIONES	MACROPROCESO PLANEACION ESTRATEGICA
Insatisfecho	9%	2%	9%	8%
Satisfecho	57%	47%	50%	56%
Muy Satisfecho	35%	51%	41%	36%
Total	100%	100%	100%	100%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Opción	MACROPROCESO GESTION Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	MACROPROCESO GESTION BIBLIOTECA	MACROPROCESO APOYO ACADEMICO	MACROPROCESO EXTENSION Y DESARROLLO SOCIAL
Insatisfecho	0%	10%	6%	6%
Satisfecho	48%	53%	63%	63%
Muy Satisfecho	52%	38%	31%	31%
Total	100%	100%	100%	100%

Opción	MACROPROCESO DOCENCIA	MACROPROCESO RECURSOS ACADEMICOS	MACROPROCESO COMUNICACIONES	MACROPROCESO ADMINISTRACION DEL CAMPUS
Insatisfecho	8%	4%	9%	6%
Satisfecho	51%	55%	67%	56%
Muy Satisfecho	41%	42%	24%	38%
Total	100%	100%	100%	100%

Opción	MACROPROCESO GESTION HUMANA	MACROPROCESO BIENESTAR INSTITUCIONAL	MACROPROCESO GESTION JURIDICA	MACROPROCESO GESTION TICS	MACROPROCESO SIG
Insatisfecho	8%	6%	6%	6%	8%
Satisfecho	54%	61%	56%	69%	60%
Muy Satisfecho	38%	32%	38%	25%	32%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

En términos generales y analizando el máximo criterio de calificación muy satisfecho, podemos concluir que los usuarios de los diferentes macroprocesos, han incrementado de manera considerable la percepción de los diferentes servicios de los macroprocesos, en algunos de ellos observamos calificaciones de 52%, 51%, 41%, calificaciones muy retadoras para procesos que han realizado mejoras considerables en procesos, en análisis de riesgos y en establecer acciones en pro de mejorar los servicios que se prestan, es importante analizar las caracterizaciones de los procesos en donde se han determinado los riesgos que pueden afectar los objetivos para allí establecer controles para mitigarlos, todo un panorama preventivo.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

En conclusión la satisfacción consolidada de los MACROPROCESOS de la Universidad, el cliente interno ha percibido los diferentes servicios de los procesos de la institución, en un mayor nivel, el proceso de acreditación institucional ha permitido avanzar en la madures de los sistemas de calidad, esto permitiendo que los clientes internos reflejen y perciban las mejoras institucionales implementadas lo cual se refleja en el aumentando de la percepción.

Por ultimo concluimos que para el I semestre 2017 se incrementó la participación del personal administrativo, docente, investigadores, líderes y demás usuarios involucrados en los MACROPROCESOS en la calificación de encuestas, con el objetivo de obtener una muestra más representativa que permitiera obtener resultados más relevantes.

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

1.

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, gradualmente ha madurado. Desde la evaluación periódica, ha permitido desarrollos o mejoras importantes en relación a la facilidad de acceso para el usuario a través del aplicativo en la web y la trazabilidad que se le debe permitir a sus solicitudes y la transparencia en el mecanismo, de igual forma y de conformidad a las solicitudes del estado se hacen ajustes en su parte procedimental y reglamento. Es así como desde 2015, se agregó la opción de las denuncias. Hoy, este mecanismo de atención por tanto se hace de forma virtual (http://www.uniquindio.edu.co/publicaciones/canales_de_atencion_pub), presencial y telefónica a través de una línea 018000.

Los resultados estadísticos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Universidad del Quindío

Respecto a las estadísticas, de este mecanismo de atención al ciudadano se mostró para el año 2016 un total de 202, entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y de enero al mes de agosto de 2017, un total de 329. Comparando los dos periodos se evidencia una disminución del 19% en las quejas, con relación a reclamos se presentó un incremento del 2%. En el periodo los asuntos más recurrentes fueron: tramitología y atención inadecuada.

La disminución de las quejas, en razón a que la Universidad ha implementado otros mecanismos de orientación y atención al ciudadano, como son las preguntas frecuentes en la página web, la formación en temáticas de atención al ciudadano, la capacitación a usuarios en el procedimiento y aplicativo para proveer claridad al usuario sobre los diferentes tipos, el protocolo de atención al ciudadano institucional y del estudiante y la implementación de equipo de trabajo en el área de Admisiones, Registros y Control Académico para atención a los aspirantes y estudiantes así como la definición de atención por niveles y escalamientos que permite agilidad en el servicio. Una mejora del periodo fue la consolidación, publicación y divulgación de los responsables por dependencia de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.

En cuanto a la evaluación del proceso, la Universidad a través del Comité Coordinador de Control Interno, hace revisión, mediante análisis de informe que

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

presenta el área responsable, tomando en cuenta el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (con especial énfasis en las quejas y reclamos), la procedencia, tiempos de respuesta y áreas participantes. Dicho Comité, establece las correspondientes acciones de mejora y realiza el seguimiento respectivo. En cuanto a la evaluación del ciudadano, a través de encuesta que se aplica, una vez se da respuesta o solución, se determina el grado de satisfacción, siendo su resultado favorable siempre para la Universidad. Los informes de acuerdo a la ley, se publican en la página web de forma trimestral.

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

2016			2017		
TIPO	No. RECIBIDAS	PORCENTAJE	TIPO	No. RECIBIDAS	PORCENTAJE
PETICIÓN	106	52%	PETICIÓN	205	62%
QUEJA	80	40%	QUEJA	70	21%
RECLAMO	11	5%	RECLAMO	22	7%
SUGERENCIAS	1	0%	SUGERENCIAS	8	2%
DENUNCIAS	4	2%	DENUNCIAS	24	7%
FELICITACIONES	0	0%	FELICITACIONES	0	0%
TOTAL	202	100%	TOTAL	329	100%

4. DESEMPEÑO DE LOS MACROPROCESOS

4.1 INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 1	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Medición del Indicador				Observaciones
	Calidad Académica Pertinente							
1.1	Tener Acreditados El 25% De Los Programas Académicos.	Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Eficacia - Efectividad	N	# Programas Acreditados	9	24%	Las acciones propuestas están contribuyendo a la meta institucional de manera efectiva. Actualmente la universidad cuenta con 43 programas de los cuales 37 son acreditables (86,04%). de estos, 7 tienen acreditación vigente y 2 está en renovación (24,32%). En el 2016 se presentaron 4 nuevos programas para acreditación de alta calidad, que en caso de concretarse aumentarían el porcentaje al 35% (meta al 2025: 60%). En cuanto a la acreditación institucional se cuenta con un informe preliminar, ya que antes de radicarlo ante el CNA se deben cumplir las siguientes condiciones: 1. Recibir informe favorable para continuar con el proceso luego de visita de seguimiento a condiciones iniciales y 2. Contar con el 25% de los programas acreditables con resolución de acreditación vigente. Para el año 2017 se presentarán 4 nuevos programas ante el CNA (Ingeniería Electrónica, Enfermería, Trabajo Social y Comunicación Social) y el 30 de junio deberá estar radicado el informe de autoevaluación con fines de acreditación institucional.
				D	# Programas que cumplen condiciones de acreditación	37		
1.2	Mejorar en un 1,5% los resultados de las pruebas saber-pro en los diferentes componentes	Docencia	Eficacia	N	Promedio de los resultados de los componentes comunes de las Pruebas Saber Pro 2016		0%	La información para calcular este indicador es publicada en el mes de marzo. Actividades Realizadas: Capacitación en epistemología, teoría y diseño en Saber Pro a Docentes de las diferentes Facultades: 7 sesiones. Con 244 Personas. No de informes sobre resultados construidos y entregados a los programas: 32 No de Socialización proyecto Saber Pro (competencias genéricas), con comunidad docente: 3. Construcción de 140 preguntas el “banco de preguntas por cada competencia e implementación del curso plataforma Moodle”. No. de talleres realizados con estudiantes sobre competencias Saber Pro: 4. Hechos Generados: Conformar el Comité de Formación en Competencias Genéricas (CFCG) para la Educación de
				D	Meta Propuesta Año 2016	50,6%		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 1	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Medición del Indicador			Observaciones	
	Calidad Académica Pertinente							
							calidad. Resolución de Rectoría No 2274 del 27 de septiembre de 2016. Publicación de curso “competencias genéricas” plataforma Moodle. Elaboración de propuesta borrador curso para docentes competencias genéricas. Elaboración de la propuesta borrador, sobre incentivos para estudiantes con mejor resultado en las pruebas. Elaboración de video informativo competencias genéricas, publicado en las redes sociales institucionales. Productos que se esperan: Proceso en el cual se busca subir los indicadores de los estudiantes en los próximos cinco años y hacen parte de unas estrategias de calidad académica.	
1.3	Evaluar la oferta y demanda académica de la Universidad en el área de influencia.	Docencia	Eficacia	N	Cantidad de Departamentos en los que se evalúa la oferta académica (Año 2016)	4	100%	Contenido de la política institucional traza lineamientos con respecto a: 1. Identificación de las necesidades de formación, actualización y cualificación permanente de la sociedad en el área de influencia. 2. Análisis de la demanda (población objeto) y capacidad de absorción institucional. 3. Adoptar estrategias para el establecimiento del artículo 50 de la ley 1753 de 2015. 5. Fortalecer los programas académicos de metodología a distancia. 6. Oferta académica orientada a la formación profesional pertinente. 7. Programa de formación en segunda lengua. 9. Política institucional para los programas académicos en la metodología a distancia.
				D	Cantidad de Departamentos donde la Universidad tiene Centros Tutoriales	4		
1.4	Construir el Edificio de Aulas Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas	Administración del Campus	Eficiencia	N	Recursos Invertidos en el Proyecto durante el Año 2016	\$3.991.932.474	61%	El proyecto inició el 25 de Abril de 2016, debido a diferentes factores se aplazó la entrega para el primer semestre de 2017, por lo cual se realizó una ampliación en el contrato de obra en cuanto al plazo.
				D	Recursos Programados para Ejecución del Proyecto	\$6.551.497.720		
1.5	Fortalecer el vinculo con las redes académica o	Investigación	Efectividad	N	Cantidad de redes de investigación o	6	21%	La Universidad durante el año 2016 contó con membresías en 29 redes académicas o de investigación

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 1 Calidad Académica Pertinente	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Medición del Indicador				Observaciones
	de investigación actuales.				académicas que generan impacto mediante proyectos formulados durante el 2016			tanto a nivel nacional como internacional. Se realizó la afiliación a una nueva red Internacional - RECLA, la cual es una Asociación que impulsa y promueve el desarrollo y crecimiento de la educación continua para alcanzar, los más altos estándares de calidad académica y administrativa, y contribuir con el desarrollo de una sociedad más justa y equilibrada. Además del fortalecimiento de las redes existentes, se logró vincular a la UQ en dos nuevas redes académicas y de investigación: Redipe, red iberoamericana de pedagogía. Red grupo Didactext, con la Universidad Complutense de Madrid.
			D		Cantidad de redes de investigación o académicas a las que pertenece la Universidad en el 2016	29		
1.6	Formular y ejecutar un plan de articulación con la educación media en una facultad con las diferentes instituciones educativas locales, regionales y nacionales.	Docencia	Eficiencia	N	Cantidad de estudiantes que participaron en procesos de articulación con la media que ingresaron a la Universidad	750	29%	Visita de 10 colegios, donde se trabajaron aspectos de literatura, artes y otras áreas que dan cuenta de la vocación profesional de los estudiantes. Continúa exitosamente el Convenio de Articulación con la Educación Media, convenio Interinstitucional entre la Universidad del Quindío y la Secretaría de Educación Municipal de Armenia. Asisten al proceso alrededor de 750 estudiantes, por semestre, de los Colegios CASD, INEM y Rufino Centro, de los dos últimos grados. Contribuimos a preparar los estudiantes para su ingreso a la Universidad., Se han evidenciado mejoras en los promedios de las calificaciones obtenidas por los estudiantes en los programas de Física, Química, Biología y Tecnología en Instrumentación Electrónica. Se consolidó en el proyecto de Calidad Académica, se esperan resultados significativos en el 2021.
				D	Cantidad de estudiantes matriculados por primera vez 2016	2592		
1.7	Contar con 68 docentes de planta con título de doctorado y alcanzar el 54% de los docentes ocasionales con título de maestría o doctorado.	Docencia	Eficacia	N	Cantidad de profesores de planta con título de Doctorado	68	100%	62 Docentes de planta con título de doctorado y 6 Docentes ocasionales.
				D	Meta Propuesta año 2016	68		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 1	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Medición del Indicador				Observaciones
	Calidad Académica Pertinente		Eficacia	N	Cantidad Profesores Ocasionales con título de maestría o doctorado	118	56%	
				D	Total de Profesores Ocasionales	209		
1.8	Incrementar en un 5% el uso de los recursos de apoyo virtual en los espacios académicos, con respecto al año 2016.	Gestión Recursos Académicos	Eficacia	N	Cantidad de recursos de apoyo virtual en los espacios académicos (Año 2016 - Año 2015)	100	14,14%	Durante el I semestre de 2016 se realizaron las siguientes capacitaciones que enfocan al fortalecimiento de los procesos académicos y de extensión de la Universidad del Quindío: 1. Curso Diseño y creación de Recursos de Apoyo en Moodle. 69 Docentes UQ 2. Diplomado en Construcción y gestión de AVA - Tutor Virtual. 11 Docentes UQ, Administrativos 7 y 3 Externos. 3. Taller Condiciones de Uso de contenidos Docentes 5 Estudiantes 57 y Externos 1 Durante el II semestre de 2016 se ha realizado las siguientes capacitaciones: 1. Curso Diseño y creación de Recursos de Apoyo en Moodle. 33 Docentes formados 2. Tutor Virtual. 8 Docentes, 4 Administrativo, 5 Egresados, 2 Estudiantes y 4 Externos formados 3. Condiciones de Uso y Licenciamiento, Liberen la cultura y transmedia Week 112 participantes 4. Competencias TIC en el Aula 68 formados 5. Mutantes Radio Show 8 programas transmitidos. Durante el I semestre de 2016 se realizó una revisión de los 15 espacios académicos de acuerdo a los estándares de calidad para el e-learning los cuales fueron ajustados por los docentes. De acuerdo a los nuevos lineamientos en el 2017-1 se realizará nuevamente revisión de los espacios académicos virtuales. La vicerrectoría y los programas académicos replantearon el cronograma de los espacios para el proyecto piloto, así: Los siguientes proyectos virtuales se ejecutarán en el II semestre de 2017: 1. Catedra Uniquindianidad y 2. Pensamiento Lógico matemático
				D	Cantidad de recursos de apoyo virtual en los espacios académicos 2015	707		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 1 Calidad Académica Pertinente	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Medición del Indicador		Observaciones
						<p>3. TIC - Alfabetización Informacional Los proyectos que se encuentran en proceso de capacitación y creación, se ejecutarán en el I semestre de 2017. Virtuales: Seminario Metodología Distancia (1 docente Autor) e Inglés (1 docente Autor). Aula Invertida Epistemología administración (1 docente Autor) y Epistemología en Finanzas (1 docente Autor). Así mismo, se formaron 33 docentes en Recursos de Apoyo. Estos docentes hacen parte de varios programas académicos entre ellos se encuentra Admón. de Negocios, Admón. Financiera, Seguridad y Salud en el Trabajo, etc. y se capacitarán en el nuevo front de la plataforma para que puedan ejecutarlos en el 2017-1 Solo se cumplió con el 66.67% de la meta establecida debido al cambio en el cronograma por parte de los programas y la vicerrectoría académica (Resolución No. 061 del 14 septiembre) Se escogieron 20 conferencias grabadas en video y otros dos programas para teleclases, se han publicado 5. A la fecha se han grabado 70 conferencias, pendiente de publicar.</p> <p>Impresión de los siguientes libros: Cuentos Heteróclitos, autor Eduardo Arias Suarez. Ensayos de Historia Quindiana, autor Gonzalo Alberto Valencia. Momentos Memorables de Militancia Musical, autor Libaniel Marulanda. Política Académico curricular, autor Vicerrectoría Académica. La Educación Sexual de los niños en la Básica Primaria en Armenia, autores Carmen Aidé Fernández, y Lilia Inés López Cardozo. Territorios Urbanos Imaginarios de la antigua Galería del Quindío, autor Antonio José Vélez, Félix Joaquín Lozano, Pedro Felipe Díaz Arenas.</p>

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 2	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Medición del Indicador				Observaciones
	Investigación Pertinente							
2.1	Fortalecer los centros de investigación y los de desarrollos tecnológicos existentes, además de mantener el reconocimiento de uno con base en las políticas de Colciencias.	Investigación	Eficiencia	N	Cantidad de Centros de investigación y desarrollo tecnológico en los cuales se realizó inversión	5	100%	Se les asignó a los 5 centros de investigación, recursos por \$14.200.000, para cada uno, los cuales se invirtieron en equipos, salidas internacionales. Se mantuvo el reconocimiento del IIC instituto interdisciplinario de la ciencia, como centro de investigación por parte de Colciencias.
				D	Cantidad de Centros de investigación y desarrollo tecnológico	5		
2.2	Mejorar y mantener la categorización de los grupos de investigación, mediante el reconocimiento del 10% de los nuevos grupos y el mejoramiento del 4% de los grupos categorizados, según las políticas de Colciencias.	Investigación	Eficacia	N	Cantidad de nuevos grupos de investigación categorizados	0	0%	En el año 2016 no se realizó convocatoria por parte de Colciencias, se tiene programada para el año 2017.
				D	Cantidad de grupos de investigación no visibles en SCIENT	34		
			Eficacia	N	Cantidad de grupos de investigación que mejoraron su categorización	16	39%	De los 41 grupos de investigación categorizados 22 continúan en la misma categoría, 16 de ellos mejoraron y 3 descendieron.
				D	Cantidad de grupos de investigación categorizados	41		
2.3	Crear un sistema operativo de apropiación del conocimiento que articule los procesos de investigación, docencia y extensión con el entorno.	Extensión y Desarrollo Social	Eficiencia	N	Sistema operativo de apropiación del conocimiento en operación en funcionamiento	1	100%	Creación del Sistema de Información para la Apropiación del Conocimiento. Se realizó el diseño, estructuración y puesta en marcha del sistema. Se accede mediante la dirección: http://uniquindio-vivo.metabiblioteca.org/ Diagnóstico Fortalecimiento Alianza Universidad – Empresa. Durante el segundo semestre del 2016 se realizó un diagnóstico con el fin de lograr alianzas exitosas con los empresarios y con los demás agentes del Sistema Regional de Innovación. Reforma Estatuto Propiedad Intelectual. Se contrató a la firma de abogados DSH para la actualización del Estatuto de Propiedad Intelectual, el cual se encuentra en proceso de socialización para posterior aprobación ante
				D	Sistema operativo de apropiación del conocimiento creado	1		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 2	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Medición del Indicador			Observaciones
	Investigación Pertinente						
							el Consejo Superior de la Universidad. Resultados obtenidos 2016: Sistema de Información creado.
2.4	Realizar por lo menos cinco publicaciones en revistas internacionales indexadas.	Investigación	Eficacia - Efectividad	N	Cantidad de publicaciones en revistas internacionales indexadas durante el periodo	13	La meta se ha superado en lo planteado inicialmente de financiar 6 artículos para traducción y corrección de estilo, ya que al 31 de diciembre de 2016 se recibieron 33 artículos para traducción y corrección de estilo, debido al éxito de la convocatoria se ha planeado dar apertura nuevamente en el año 2017. De acuerdo con lo reportado por la Oficina de Asuntos Docentes en el primer semestre de 2016 se habían otorgado puntos por publicación de 13 artículos en revista internacionales indexadas. La información del segundo semestre se tiene para el mes de marzo.
				D	Meta Propuesta año 2016	5	
			Eficiencia	N	Cantidad de publicaciones en revistas internacionales indexadas durante el periodo	13	
				D	Cantidad de Docentes Investigadores con Reasignación académica	167	
2.5	Establecer un plan para la formulación y presentación de patentes.	Investigación	Eficiencia	N	Cantidad de solicitudes de registro de patentes ante órganos competentes (Año 2016 - Año 2015)	5	Patentes Solicitadas en el Año 2016, ante la Superintendencia de Industria y Comercio: 1. Dispositivo sensor de humedad no invasivo para especies vegetales, autores: Gerardo Fonthal, Álvaro Salazar, Diana Pardo y Mario Vásquez. 2. Micromáquina para medida de tensión y torsión en fibras vegetales, autores: Gerardo Fonthal, Mauricio López y Sebastián Pineda. 3. Análogos cárnicos y método para producirlos, autores: Olga Lucia Torres y Ángela Janet García. 4. Sistema de comedero automático para la dosificación de concentrado de ganado bovino, autores: Alejandro Jaramillo y José Bestier Padilla. 5. Ecosistema inalámbrico para el monitoreo y control de oxígeno disuelto y temperatura presentes en la producción piscícola, autores: Álvaro Navarro, José Bestier Padilla y Ramiro Arango.
				D	Cantidad de solicitudes de registro de patentes ante órganos competentes en el 2015	0	
				N	Cantidad de patentes durante los últimos cinco años	5	
				D	Cantidad de Docentes Investigadores con reasignación académica	167	

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 2 Investigación Pertinente	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Medición del Indicador				Observaciones
2.6	Construir el edificio de Ciencias Naturales y Bioterio: integra el Museo de Historia Animal, el Bioterio y el Laboratorio de Investigaciones Biomédicas y el Laboratorio de Poscosecha.	Administración del Campus	Eficiencia	N	Recursos Invertidos en el Proyecto	0	0%	Esta meta se reformula, con el fin de fortalecer la estructura física de la Facultad de Ciencias Agroindustriales. Se proyecta iniciar en el segundo semestre la ejecución del proyecto "Edificio de Agroindustria y Laboratorios para Docencia e Investigación".
				D	Recursos Programados para Ejecución del Proyecto	0		
2.7	Firmar y poner en marcha 1 convenio o contrato nuevo con el sector público o privado, para productos I + D	Investigación	Eficacia	N	Cantidad de convenios o contratos nuevos con el sector público o privado, para generación de productos I + D	4	100%	Se firmaron y están en ejecución los siguientes convenios a contratos: Colciencias (Grupo de Investigación en Redes Información y Distribución GRID) "Framework de desarrollo de aplicaciones y juegos para sistemas iOS y Android en Unity con sistema de analíticas de uso marketing". Universitat de Valencia: El proyecto indicará directamente sobre los docentes de básica primaria de 2 instituciones del Depto. del Quindío, la mayoría con formación en licenciatura en pedagogía infantil, matemáticas o normalista, se proyecta formar de 14 de Docentes, entre 8 mujeres y 6 hombres. Colciencias (GEDES - SIGMA) Implementar una herramienta computacional basada en ecuaciones diferenciales parciales y métodos numéricos para determinar la dinámica poblacional (distribución y abundancia) de especie(s) acuáticas (s), cuando está afectada por la difusión de un agente contaminante (líquido o sólido) en su hábitat a nivel superficial. Colciencias (GEPAMOL) Identificación de protozoos patógenos en comedores infantiles en la ciudad de Armenia, con código 111372553376 a85. Colciencias (GYMOL) Evaluación de la Actividad antimicrobiana e irritabilidad dérmica de un ungüento de uso tópico que contenga péptidos, aceite esencial lippia organoides, curcumina y péptidos antimicrobianos frente a sthapylococcus aureus. Colciencias (GYMOL) Monitorear la presencia de poliovirus salvaje y derivados de la vacuna en algunos puntos de tránsito de
				D	Meta Propuesta año 2016	1		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 2	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Medición del Indicador			Observaciones
	Investigación Pertinente						
							migrantes en acaolombia usando vigilancia ambientales. Colciencias (GYMOL) Desarrollar un método de diagnóstico rápido para la identificación de fasciolosis hepática humana y bovina.
2.8	Incentivar la participación de los Estudiantes en los procesos de investigación (Semilleros, Jóvenes Investigadores, entre otros), mediante el incremento un 2% de los datos registrados en el año 2015.	Investigación	Eficiencia	N Cantidad de estudiantes en los procesos de investigación: semilleros, jóvenes investigadores y otros (Año 2016 - Año 2015)	30	2,5%	31 Jóvenes investigadores (8 Colciencias - 12 Universidad del Quindío - 3 Alianza SENA - 8 Programa Innovación Social) y 1.131 Estudiantes en los semilleros de investigación. 64 Auxiliares de Investigación.
				D Cantidad de estudiantes en los procesos de investigación: semilleros, jóvenes investigadores y otros Año 2015	1196		

Meta	Meta Año 2016 Pilar 3	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Indicador Eficacia			Observaciones
	Proyección Social y Extensión Pertinente						
3.1	Fortalecer la Unidad de Emprendimiento de la Universidad del Quindío	Extensión y Desarrollo Social	Eficiencia	N Cantidad de nuevos proyectos desarrollados en la unidad de emprendimiento en el año 2016 frente al período anterior	5	100%	Asesoría y consejería a estudiantes: 23 Proyectos de estudiantes de los Programas de Ingeniería Civil, Ingeniería de Sistemas y Computación, Negocios Internacionales, Biología, Administración Financiera, Ingeniería Electrónica, Economía. 40 Estudiantes y egresados atendidos.
				D Cantidad de proyectos desarrollados en la unidad de emprendimiento en el año 2015	5		
3.2	Firmar y poner en marcha 1 nuevo convenio que permitan afianzar las relaciones	Extensión y Desarrollo Social	Eficacia	N Cantidad de nuevos convenios que permitan afianzar las relaciones entre la Universidad y el	3	100%	Convenio Marco de Apoyo Interinstitucional N° 1117, de 2016, suscrito entre la Universidad del Quindío y Hecho en Café S.A.S. Convenio de Cooperación CRAI – UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO N° 0553

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 3 Proyección Social y Extensión Pertinente	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Indicador Eficacia			Observaciones	
	entre la Universidad y el sector productivo formal, en pro de la cooperación y el apoyo mutuo.				sector productivo formal, en pro de la cooperación y el apoyo mutuo		SAJE Montreal Centre (convenio en proceso) Convenio No. 358 de 2016 entre la Nación - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Universidad del Quindío.	
			D		Meta Propuesta año 2016	1		
3.3	Formular 2 proyectos con participación directa de las facultades con actores de la región, incluidas en las agendas regionales de competitividad, productividad, ciencia, tecnología e innovación.	Extensión y Desarrollo Social	Eficacia	N	Cantidad de proyectos formulados con participación directa de las facultades con actores de la región, incluidas en las agendas regionales de competitividad, productividad, ciencia, tecnología e innovación	2	100%	Se formuló el proyecto “Diplomado en herramientas para el desarrollo y el fortalecimiento empresarial”, con las facultades de Agroindustria y Ciencias Económicas y Administrativas. A través de la Facultad de Ingeniería, específicamente del Programa de Ingeniería de Sistemas y Computación, se acompañaron las pymes Administradores Ambientales y Fundación Meluchita, para el desarrollo y puesta en marcha del sistema de información de indicadores sociales y ambientales y de responsabilidad social corporativa. Propuesta de articulación para la cadena productiva de plantas aromáticas, medicinales y condimentarias (PAMC), con participación de la Facultad de Ciencias Básicas y Tecnológicas, la Secretaría de Agricultura de la Gobernación del departamento del Quindío y posteriormente con la Facultad de Agroindustria.
				D	Meta Propuesta año 2016	2		
3.4	Formular el proyecto de creación de una escuela de liderazgo regional con reconocimiento e impacto positivo en el medio.	Extensión y Desarrollo Social	Eficacia	N	Cantidad de iniciativas aprobadas para la creación de una escuela de liderazgo regional	1	100%	Proyecto de Creación de la Escuela de Liderazgo Regional ERLE, la cual se implementará y pondrá en marcha en el año 2017; la escuela de liderazgo, se concibe como un centro de formación que surge como iniciativa de la Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social, liderada por la UEDEN, que se desarrollará a través de un espacio virtual en el que se potenciarán habilidades y competencias de liderazgo al interior de la Universidad, que impacten social y económicamente el entorno, la creación de empresas sostenibles con valor agregado, innovación y la responsabilidad social.
				D	Meta Propuesta año 2016	1		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 4 Gestión Creativa	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Indicador Eficacia				Observaciones
4.1	La Universidad cuenta con 320 Docentes dentro de la planta.	Docencia	Eficacia	N	Cantidad de docentes de planta Año 2016	247	77,19%	Dentro del presupuesto de rentas y gastos para el año 2017 se tiene contemplada la contratación de 72 nuevas plazas docentes. Este concurso se aplazó mientras se expedía la nueva reglamentación de las labor de los Profesores (Acuerdo del Consejo Superior 041 de diciembre de 2016).
				D	Meta Propuesta año 2016	320		
			Efectividad	N	Promedio de Estudiante de pregrado matriculados en el periodo metodología presencial	8606	34,84	Para la metodología presencial se tiene en promedio 34,84 Estudiantes por cada Docente.
				D	Cantidad de docentes de planta en el periodo	247		
4.2	Mantener la certificación de calidad en las normas ISO 9001 y NTC GP 1000.	Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Eficacia	N	Cantidad de certificaciones de Calidad que renueva la Universidad en el Año 2016	1	100%	El Consejo Directivo de Icontec renovó la certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad del Quindío en las normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000: 2009, IQNET- The International Certificación Network, por un periodo más de tres (3) años, desde el 9 de septiembre de 2016 hasta el 10 de octubre de 2019. Otro de los resultados, radica por los elementos comunes y la complementariedad en la estructura, el sistema certificado apoyo el logro institucional de: 1) El Certificado o sello en Responsabilidad Social de Fenalco como reconocimiento a las buenas prácticas con la sociedad y el planeta. Resaltado este durante el proceso de auditoría para la renovación de certificación de Icontec. 2) El apoyo sustancial para el significativo avance en la implementación de la Norma ISO/IEC 17025:2005, así como de la ejecución de auditoría previa a la visita del organismo acreditador Invima. 3) El aporte importante a la aplicación del Decreto 1072 de 2015 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo) en sus componentes iniciales de documentación y existencia de políticas institucionales.
				D	Meta Propuesta Año 2016	1		
4.3	Certificar el 5% de las pruebas que se oferten en los laboratorios de	Extensión y Desarrollo Social	Eficacia	N	Cantidad de pruebas que se oferten en los laboratorios de servicios de extensión de la	10	12%	Revisión línea base pruebas susceptibles de acreditación, y selección de pruebas acreditables en orden priorización (matriz). Existen 84 laboratorios adscritos a las distintas facultades presentes en la universidad, en ellos se prestan

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 4 Gestión Creativa	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Indicador Eficacia			Observaciones	
	servicios de extensión de la Universidad.				Universidad en proceso de certificación		actividades de docencia, investigación y/o extensión Laboratorios priorizados para pruebas acreditables: 1. Laboratorio de Aguas – Facultad de ingeniería. 2. Laboratorio Biomédicas – Facultad de Ciencias de la Salud. 3. Laboratorio de plaguicidas – Facultad de Ciencias de la Salud. 4. Laboratorio de Suelos – Facultad de Agroindustria. 5. Laboratorio de Post-cosecha - Facultad de Agroindustria. Plan de negocios laboratorio de aguas. Capacitación Norma NTC-ISO IEC 17025. Inversión realizada durante 2016 en cada laboratorio con diferentes fuentes de financiación. Laboratorio de Aguas \$226.634.202. Laboratorio de Biomédicas \$ 14.685.128. Laboratorio Plaguicidas \$5.600.000. Total Inversión \$246.919.330. Resultados obtenidos 2016: 10 pruebas pendientes de auditoria de certificación.	
			D		Cantidad de pruebas que se oferten en los laboratorios de servicios de extensión de la Universidad	84		
4.4	Estar entre las 18 mejores universidades públicas de Colombia de acuerdo con el ranking oficial del Ministerio de Educación Nacional.	Gestión y Aseguramiento de la Calidad	Efectividad	N	Número de posiciones mejoradas frente al período anterior en el ranking de Universidades públicas del MEN (Meta Uniquindio = 18)		A la fecha el Ministerio de Educación Nacional, no ha establecido la metodología de medición.	
			D					
4.5	Adecuar, mejorar y construir la infraestructura física del campus con el fin de garantizar las condiciones de operación en cuanto a docencia, investigación y extensión.	Administración del Campus	Eficiencia	N	Recursos invertidos en adecuación, mejoramiento y construcción de infraestructura física	\$ 3.214.680.539	En el plan de infraestructura física, se tienen pendientes las adiciones de recursos provenientes del PFC para poder desarrollar varios de los proyectos, es decir, la ejecución de los proyectos depende del ingreso de los recursos girados por el MEN.	
			D		Recursos programados en adecuación, mejoramiento y construcción de infraestructura física	\$ 4.332.219.929		
				N	Metros cuadrados construidos en el campus universitario	48655	5,65	El promedio es de 5,65 m² de área por estudiante de la metodología presencial.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 4 Gestión Creativa	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Indicador Eficacia			Observaciones
			D	Promedio de Estudiante de pregrado matriculados en el periodo metodología presencial	8606		
4.6	Fortalecer la infraestructura tecnológica del campus universitario en cuanto a la adquisición y reposición de equipos de cómputo y audiovisuales, bases de datos y software, y sistema de seguridad integrado.	Gestión TICs	Eficiencia	N	Recursos invertidos en infraestructura tecnológica	\$ 1.317.328.385	49%
				D	Recursos programados en infraestructura tecnológica	\$ 2.694.009.561	
				N	Cantidad de aulas que cuentan con ayudas audiovisuales	66	49,62%
				D	Total de aulas de la Universidad	133	
			Efectividad	N	Promedio mensual de dispositivos conectados a través de las zonas WiFi habilitadas en el interior del campus	104490	5,63
				D	Promedio de Estudiante de pregrado matriculados en el periodo	18563	
				N	Cantidad de consultas bibliográficas (Físicas o digitales) durante el periodo	280856	15,13
				D	Promedio de Estudiante de pregrado matriculados en el periodo	18563	

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 4 Gestión Creativa	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Indicador Eficacia			Observaciones
							los usuarios líderes. Se socializaron y probaron la mayor parte de las mejoras. Se realizaron los cambios a nivel técnico de los servidores. Se realizó adquisición de soluciones de proyección con destino a los auditorios Facultad Ciencias Básicas y Ciencias Humanas y Euclides Jaramillo Arango mediante Órdenes de Compra No. 227 y 694 respectivamente. Se realizó adquisición de licencias de software a saber: - 50 Licencias Adobe CC VIP - 50 Licencias Virtual Planta Agroindustrial - 30 Licencias Faronics Deep Freeze - 180 Licencias Adobe CC VIP - Suscripción Microsoft OVS Campus. Se realizó compra de equipos de cómputo con destino a las siguientes dependencias: - Centro de Sistemas Oficina Control Interno - Oficina Planeación y Desarrollo - Programa Administración Financiera (Punto de la Bolsa) - Oficina Jurídica - Oficina Asuntos Docentes - Rectoría - Oficina Gestión Humana - Vicerrectoría Académica - Laboratorio Edición Programa Comunicación Social

Meta	Meta Año 2016 Pilar 5 Bienestar y Cultura Creativa	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Indicador Eficacia			Observaciones
5.1	Mejorar en un 2% los resultados de cada uno de los dominios de la evaluación de los factores de riesgo sicosocial en las poblaciones intervenidas (Docentes de Planta, Docentes Ocasionales y Administrativos).	Gestión Humana	Eficacia	N	Resultados de cada uno de los dominios de la evaluación de los factores de riesgo sicosocial en las poblaciones intervenidas (Año 2016 - Año 2015)		Con la aplicación de estas baterías se logró determinar cuáles son los principales riesgos psicosociales que están afectando al personal administrativos de la Institución, a fin de realizar las intervenciones necesarias que garanticen su mejoramiento. El informe Ejecutivo del año 2016 que contiene los resultados de la medición del Riesgo Psicosocial laboral de los funcionarios administrativos de la institución capacitaciones sobre Atención al ciudadano a 120 personas. Al respecto se han realizado consultoría personalizada a cuatro (4) funcionarios de la institución, igualmente se han realizado talleres en prevención de riesgo psicosocial y su influencia en el clima organizacional a cincuenta (50) personas, se ha socializado el resultado de medición treinta y ocho (38) personas y brindado
				D	Resultados de cada uno de los dominios de la evaluación de los factores de riesgo sicosocial en las		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 5 Bienestar y Cultura Creativa	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Indicador Eficacia			Observaciones	
				poblaciones intervenidas Año 2015				
5.2	Sin meta.	Administración del Campus		N D	N.A.		capacitaciones sobre Atención al ciudadano a ciento veinte (120) personas. Intervención a 200 funcionarios de 22 áreas de trabajo en el proyecto de intervención en el riesgo psicosocial denominado "Herramientas para un buen clima laboral" duración por jornada: 4 horas	
5.3	Realizar los estudios y diseños para la adecuación de 2500 M² de los escenarios deportivos existentes en el campus universitario: Canchas múltiples y Piscina Olímpica y la primera fase del proyecto	Administración del Campus	Eficacia	N	Cantidad de estudios y diseños para la adecuación de 2500 m² de escenarios deportivos existentes en el campus universitario (1º fase del proyecto)	0	Se iniciarán los estudios y diseños a principios del 2017, con el fin de iniciar el proceso licitatorio para las obras a mediados del mismo año. La Consultoría estará a cargo del Centro de Extensión de la Facultad de Ingeniería.	
				D	Meta Propuesta año 2016	1		
5.4	Fortalecer la permanencia y retención estudiantil, mediante la disminución de la tasa de deserción por periodo al 8,8%.	Gestión de Bienestar Institucional	Efectividad	N	Índice de deserción calculado por el SPADIES al finalizar el período para el Año 2016 - Índice de deserción período anterior calculado por el SPADIES para el Año 2015	-0,30	0,30%	Para el periodo 2015-1 fue del 9,1%, para el mismo periodo de 2016 fue del 8,8%
				D				
5.5	Incrementar en un 1% participaciones de personal administrativo en actividades de capacitación y formación en su área de desempeño laboral.	Gestión Humana	Eficacia	N	Número de funcionarios participantes en actividades de capacitación y formación en su área de desempeño laboral (Año 2016 - Año 2015)	-151	-65%	En el año 2016 se capacitaron u otorgaron estímulos a 81 funcionarios administrativos.
				D	Meta Propuesta año 2016	232		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 6 Integradora con el Egresado	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Indicador Eficacia				Observaciones
6.1	Contar con una bolsa de empleo legalmente constituida.	Extensión y Desarrollo Social	Eficacia	N	Bolsa de empleo legalmente constituida y en operación Año 2016	1	100%	Después de adelantar trámites, se emite por parte de la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo la Resolución de Aprobación No. 001263 del 27 de diciembre de 2016, por medio de la cual se autoriza Bolsa de Empleo de Gestión y Colocación de Empleo para la Prestación del Servicio Público de Empleo a la Universidad del Quindío. Plataforma Bolsa de Empleo UQ. Durante el 2016 se adquirió el derecho a la utilización de una plataforma para la administración y manejo de la Bolsa de Empleo UQ, con la firma Trabajando.com.
				D	Meta Propuesta Año 2016	1		
6.2	Contar con una base de datos que posea información consolidada del 60% de los graduados a partir del año 2000.	Extensión y Desarrollo Social	Eficacia	N	Cantidad de graduados a partir del año 2000 con información consolidada en Base de Datos	21907	70,84%	Línea Base de Graduados: La base de datos de graduados es de 17.989 registros con la que se inicia los procesos durante el año 2016, entonces con respecto a esta línea base se pueden calcular los porcentajes de migraciones en 2016, 1.008 corresponde a un 5.6% de avance y 2.910 corresponde a un 16.1% de avances para un total de 21.9% durante todo el año 2016. Informe de avance 60% de los graduados a partir del año 2000. (Durante 2016). En total, quedan en registro del Academusoft 21.907 registros que corresponden a un 70.84%, superando la meta del 60% para la vigencia 2016.
				D	Cantidad de graduados a partir del año 2000	30924		
6.3	Sin meta.	Extensión y Desarrollo Social		N	N.A.			
			D					
6.4	Mantener los convenios de doble titulación activos con universidades nacionales o extranjeras acreditadas.	Extensión y Desarrollo Social	Efectividad	N	Cantidad de estudiantes Entrantes y Salientes en procesos de doble titulación (Período 2015 a 2016 - Período 2014 a 2015)	4	100%	En el período 2014 a 2015, solo 2 estudiantes de la Uniquindio realizaron el proceso de doble titulación con la Universidad de Poutier. Para el período 2015 a 2016, 5 estudiantes nuestros desarrollaron el proceso de doble titulación y 1 entrante también lo hizo.
				D	Cantidad de estudiantes Entrantes y Salientes en	2		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 6 Integradora con el Egresado	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Indicador Eficacia			Observaciones	
				procesos de doble titulación período 2014 a 2015				
6.5	Formular un programa de incentivos para egresados de la institución en los postgrados propios.	Extensión y Desarrollo Social	Eficacia	N	Programa de incentivos para egresados de la institución en los postgrados propios formulado y aprobado	0	0%	Se adelanta documento borrador para Programa de Incentivos para Graduados de la Institución.
				D	Meta Propuesta Año 2016	1		

Meta	Meta Año 2016 Pilar 7	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Indicador Eficacia				Observaciones
	Integradora con la Internacionalización y la Movilidad							
7.1	Realizar los estudios y diseños para la construcción del edificio del Instituto de idiomas, contar con la licencia de construcción.	Administración del Campus	Eficacia	N	Estudios y diseños para la construcción del edificio del Instituto de idiomas.	0	0%	Se realizaron estudios arquitectónicos en una primera fase y para principios del 2017 se continuarán con los estudios definitivos, con el fin de iniciar el proceso licitatorio para las obras a mediados del mismo año. La Consultoría estará a cargo del Centro de Extensión de la Facultad de Ingeniería.
				D	Meta Propuesta Año 2016	1		
7.2	Realizar por lo menos 3 intercambios anuales de investigadores con Centros de Investigación internacionales.	Investigación	Eficacia	N	Cantidad de investigadores que participaron en procesos de intercambio con Centros de investigación Internacionales	3	100%	Se hicieron 2 intercambios de investigadores con las universidades Alemanas con patrocinio de Colciencias. Uno con universidad de USA, también por Colciencias.
				D	Meta Propuesta Año 2016	3		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 7 Integradora con la Internacionalización y la Movilidad	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Indicador Eficacia			Observaciones
7.3	Mejorar en un 5% los indicadores de participación en actividades de internacionalización.	Extensión y Desarrollo Social	Eficacia	N	Cantidad de Estudiante de pregrado y posgrado en movilidad internacional salientes en el periodo	76	En el año 2016 las personas involucradas dentro de los procesos de internacionalización tuvieron el siguiente comportamiento: 127 Profesores salientes, 42 Profesores entrantes, 76 Estudiantes salientes y 30 Estudiantes entrantes. Para un total de 275 personas.
				D	Promedio de Estudiante de pregrado matriculados en el periodo	18563	
				N	Cantidad de Docentes (Planta y Ocasionales) en movilidad internacional salientes en el periodo	127	
				D	Promedio de Docentes (Planta y Ocasionales) en el periodo	456	
				N	Cantidad de personas involucradas en procesos de internacionalización (Año 2016 - Año 2015)	13	
				D	Cantidad de personas involucradas en procesos de internacionalización en el 2015	262	

Meta	Meta Año 2016 Pilar 8 Integradora con el Entorno	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Indicador Eficacia			Observaciones
8.1	Realizar un diagnóstico de las necesidades y posibilidades de la institución en el área de influencia de la Universidad.	Planeación Estratégica	Eficiencia	N	Cantidad de departamentos del área de influencia de la UQ diagnosticados Año 2016	4	100%
				D	Cantidad de departamentos del área	4	

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 8 Integradora con el Entorno	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Indicador Eficacia			Observaciones
					de influencia de la Universidad		
8.2	Diseñar un plan estratégico de comunicaciones que permita la difusión de los resultados de las funciones esenciales de la Universidad.	Comunicación Estratégica	Eficacia	N	Un plan estratégico de comunicaciones terminado para la Universidad.	1	100%
				D	Meta Propuesta año 2016	1	
8.3	Desarrollar 5 actividades para el fortalecimiento de la alianza universidad – empresa – estado – sociedad.	Extensión y Desarrollo Social	Efectividad	N	Cantidad de beneficiarios directos participantes en actividades desarrolladas para el fortalecimiento de la alianza universidad – empresa – estado – sociedad	299	0,001
				D	Población del Departamento del Quindío	558.934	

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Meta	Meta Año 2016 Pilar 8 Integradora con el Entorno	Macroproceso Asociado	Tipo de Indicador	Indicador Eficacia			Observaciones
							docentes, directivos de la Universidad del Quindío para la creación de la Liga de Consumidores del Quindío. 15 asistentes. Charla propiedad intelectual. 9 empresarios, Universidad del Quindío, Casa del Consumidor Conferencia "Normatividad Sanitaria INVIMA". 15 Empresarios del sector de alimentos y bebidas, con participación de la Universidad del Quindío, INVIMA y Alcaldía de Armenia.
8.4	Ejecutar 4 actividades anuales de fortalecimiento y conservación del paisaje cultural cafetero a través del programa de investigación correspondiente.	Extensión y Desarrollo Social	Efectividad	N	Cantidad de beneficiarios directos en proyectos de fortalecimiento y conservación del paisaje cultural cafetero puestos en marcha Año 2016	2520	Se realizaron actividades para fortalecer la conservación del Paisaje Cultural Cafetero, entre los cuales se encuentra el Seminario de Paisaje Cultural Cafetero, como patrimonio de la Región y se socializaron diferentes estudios, procesos investigativos y de análisis en el marco de la declaratoria de PCC. Para el año 2016, en el marco del Seminario: Paisaje Cultural Cafetero, apuestas investigativas para el posacuerdo, se socializó la propuesta: "Etnografía sonora del Paisaje Cultural Cafetero". Este trabajo de divulgación incluyó la descripción de los aspectos metodológicos de la investigación, montaje y realización para medio sonoro, de crónicas basadas en oficios, costumbres e interacciones sociales, observadas en comunidades de campesinos músicos y compositores, cuyo resultado condujo a la coproducción de crónicas radiales con la participación activa de sus protagonistas. El propósito de retomar el camino emprendido en 2012 con la dirección de comunicaciones del Ministerio de Cultura y La U Fm Estéreo de la Universidad del Quindío, fue sentar las bases que faciliten llevar este tipo de relatos al lenguaje audiovisual.
				D	Población del área rural declarada como Paisaje Cultural Cafetero	80.000	

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

INDICADORES ESTRATÉGICOS PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL PDI RESULTADOS 2017

Pilar	Descripción	Objetivo Estratégico o de Calidad	Indicador de Efectividad			Indicador de Eficiencia			
			Detalles de Variables	Mediciones	% Ejecución	Presupuesto Total	Compromisos	% Ejecución	
Eje Estratégico 1: Universidad Pertinente									
Pilar 1	Calidad Académica Pertinente	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.	N	# Programas Acreditados	9	24,32%	\$8.412,13	\$5.495,73	65,33%
			D	# Programas que cumplen condiciones de acreditación	37				
Pilar 2	Investigación Pertinente	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.	N	# productos de investigación período 2016 - # productos de investigación período 2015	176	52,25%	\$4.667,68	\$3.548,03	76,01%
			D	Meta Propuesta Año 2016	337				
Pilar 3	Proyección Social y Extensión Pertinente	Fortalecer los procesos de extensión para satisfacer las exigencias y necesidades del entorno, aportando a la solución de problemáticas del desarrollo social.	N	# beneficiarios directos de extensión período 2016 - # beneficiarios directos de extensión período 2015	10138	43,94%	\$130,00	\$22,52	17,32%
			D	Meta Propuesta Año 2016	23075				
Total Ejecución por Eje Estratégico 1 (*Cifras en Millones de Pesos \$)							\$13.209,82	\$9.066,28	68,63%

Pilar	Descripción	Objetivo Estratégico o de Calidad	Indicador de Efectividad				Indicador de Eficiencia		
			Detalles de Variables		Mediciones	% Ejecución	Presupuesto Total	Compromisos	% Ejecución
Eje Estratégico 2: Universidad Creativa									
Pilar 4	Gestión Creativa	Fortalecer la gestión universitaria y el mejoramiento continuo, a través de la innovación y la creatividad para alcanzar y sostener la acreditación institucional.	N	Número de posiciones mejoradas frente al período anterior en el ranking de Universidades públicas del MEN (Meta Uniquindio = 18)	19	100,00%	\$9.097,06	\$6.010,62	66,07%
			D						

UNIVERSIDAD DEL QUINDIO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

	papel protagónico e influyente en la sociedad.						
Total Ejecución por Eje Estratégico 2 (*Cifras en Millones de Pesos \$)					\$726,60	\$462,19	63,61%
Fecha de Seguimiento: 30-Enero-2017		Total Ejecución (*Cifras en Millones de Pesos \$)			\$26.445,42	\$ 18.385,60	69,52%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Dentro del eje estratégico 1 se contemplan tres (3) pilares estratégicos, con respecto a los proyectos del pilar 1 estos tienen una ejecución presupuestal promedio del 65,33% con \$5.495,73 millones, donde se destaca la inversión en los procesos autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad de programas y la institucional, lo que obedece a uno de los mayores retos que tiene la Universidad en el corto plazo y de gran impacto a nivel nacional e internacional. Se debe igualmente se debe resaltar la inversión en el programa de construcción de conocimiento sobre problemas concretos de la sociedad a través de los centros de investigación y desarrollo tecnológico. De igual manera, se continúa con la política de fomentar la cualificación docente de alto nivel, como respuesta al compromiso que tiene la Universidad frente al reto de la calidad de la educación en miras a los procesos de calidad a nivel institucional y de programas que se están desarrollando.

Con referencia a los proyectos del pilar estratégico 2 presentan una ejecución promedio del 76,01% con \$3.548,03 millones, por lo que es necesario resaltar la inversión en los procesos de apoyo a los centros de investigación y desarrollo tecnológico, el plan de apoyo para la formulación y presentación de patentes, el programa de apoyos para la firma de convenios con el sector público y privado en pro de los productos I+D y el programa de fortalecimiento de las competencias en investigación para los procesos de investigación de los estudiantes y comunidad universitaria activa. Adicionalmente, se destaca la inversión realizada en el sistema de transferencia y apropiación del conocimiento de los procesos de investigación de la institución con el entorno, como tema prioritario para la recién creada Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social.

Para el caso de los proyectos que corresponden al pilar estratégico 3 tienen una ejecución baja, donde sólo se alcanzó un 17,32% por un valor de \$22,52 millones de pesos, dado que los procesos internos de la unidad de emprendimiento y demás procesos de extensión que se busca afianzar en el medio, están en proceso de planeación y organización, para generar programas que garanticen su estabilidad en el mediano y largo plazo, además en su mayoría los gastos se realizan con recursos de funcionamiento.

Para el caso del eje estratégico 2, está conformado por dos (2) pilares estratégicos, el primero de ellos es el pilar 4 presenta una ejecución promedio del 66,07% con \$6.010,62 millones de pesos; dentro de la cual se puede destacar la inversión en los procesos de mejoramiento continuo para mantenimiento de las certificaciones de calidad, sistema de gestión ambiental y certificación de pruebas de laboratorio como parte del compromiso institucional de visibilizar la institución en el medio. Adicionalmente, igualmente en la ejecución de las obras prioritarias de desarrollo requeridas en el campus universitario, como respuesta a las necesidades sentidas de los estudiantes y comunidad académica en general. En este aspecto, también es de resaltar la inversión en el desarrollo tecnológico y bases de datos de la Biblioteca acordes con los requerimientos de acreditación de programas y acreditación institucional.

El otro de los pilar 5 es el otro correspondientes al eje estratégico 2 tienen una ejecución alta con el 83,43% de \$2.846,52 millones; donde cabe mencionar la inversión realizada en los procesos de fortalecimiento en cuanto a la permanencia y retención estudiantil, además de las actividades de atención integral desde bienestar institucional, donde el esfuerzo de

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

la Universidad se ha ido incrementando año a año, teniendo en cuenta el compromiso institucional con la meta de disminuir el indicador de deserción al 8% en el 2019.

Con referencia al eje estratégico 3 este se compone de tres (3) pilares estratégicos, para el caso de los proyectos del pilar 6 tienen una ejecución promedio del 62,95% con \$25,18 millones de pesos, donde tiene importancia la adquisición de la base de datos para Graduados, la cual va a generar información actualizada y acorde con las necesidades de los egresados frente al medio.

En cuanto a los proyectos del pilar 7 tienen una ejecución promedio del 598,96 con \$298,40 millones, donde toma relevancia la inversión en los programas de internacionalización, procesos de intercambio y movilidad de la comunidad académica, la cual ha generado mayor visibilidad y reconocimiento de la institucional a nivel internacional, acorde con los procesos de acreditación institucional. En este caso es necesario establecer procesos de mejora que permitan incrementar la ejecución, esto debido a la importancia que tiene este pilar dentro de la gestión universitaria.

Para los proyectos del pilar 8 presenta una ejecución promedio del 76,79% con \$138,61 millones, donde la inversión en los procesos de comunicaciones y mercadeo de la institución toman importancia tanto al interior como al medio exterior. Adicionalmente, se destaca el proyecto de alianza de la Universidad - Empresa - Estado, que busca generar alianzas de mediano y largo plazo para afianzar el posicionamiento de la Universidad y su visibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional.

Por último, cabe mencionar que los proyectos que se venían desarrollando desde el plan de desarrollo que finalizó en el año 2015, tuvieron un desempeño destacado, dado que se concluyeron satisfactoriamente, según el compromiso institucional de entregar a la comunidad universitaria instalaciones de última tecnología y modernas que respondan a las necesidades de los usuarios. De esta manera se concluyeron las obras en el Edificio de Bienestar Institucional, la Media Torta Cultural, la zona de Estudio de la Facultad de Ciencias de la Salud, la Remodelación de la Cocina y la ampliación del Restaurante Universitario, la Remodelación del Edificio de la Facultad de Ingeniería y el Laboratorio de Ingeniería de Sistemas, además de la dotación requerida en cada una de dichas edificaciones.

Pilar	Objetivo Estratégico 2005-2015	Meta	Meta POAI Vigencia 2015	POAI 2015 en Ejecución Vigencia 2016	Presupuesto	Ejecución (Compromisos)	% Ejecución
			Terminación de la Ejecución Vigencia 2016	Proyectos de Inversión	31-Dic-16		
PILAR 7 Y 8	Desarrollo Tecnológico, Infraestructura Física Y Dotación Plan De Desarrollo 2005-2015	7.01	125 de los equipos de cómputo y de impresión obsoletos son reemplazados o actualizados.	Reposición Equipos de Cómputo.	\$369.862.560	\$369.862.560	100,00%
		8.13	Se ejecutan \$90 millones en equipos de apoyo a las áreas misionales y de apoyo de la universidad.	Remodelación y dotación Edificio de Bienestar Universitario.	\$29.694.184	\$19.167.600	64,55%
				Dotación Ascensor Edificio de Bienestar Universitario.	\$40.750.000	\$40.750.000	100,00%
		8.02		Media Torta UQ.	\$151.138.684	\$151.126.897	99,99%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Pilar	Objetivo Estratégico 2005-2015	Meta	Meta POAI Vigencia 2015	POAI 2015 en Ejecución Vigencia 2016	Presupuesto	Ejecución (Compromisos)	% Ejecución
			Terminación de la Ejecución Vigencia 2016	Proyectos de Inversión	31-Dic-16		
			Intervención de tres (3) espacios físicos entre zonas de estudio y zonas de bienestar para la comunidad universitaria.	Construcción zona de estudio Facultad de Ciencias de la Salud.	\$29.498.583	\$29.496.415	99,99%
		Remodelación Cocina, ampliación Restaurante Universitario y Zona de Estudio Facultad Ciencias Básicas y Tecnológicas, Ciencias Humanas y Bellas Artes.		\$74.567.504	\$74.567.503	100,00%	
		8.03		Remodelación Edificio Facultad de Ingeniería.	\$470.486.622	\$470.316.163	99,96%
Adecuaciones Laboratorio Ingeniería de Sistemas.	\$70.000.000		\$69.973.195	99,96%			
8.12	Se invierten \$1.000 millones en equipos de laboratorio para el apoyo a la docencia y la investigación.	Reposición Equipos de Laboratorio.	\$24.674.720	\$24.674.720	100,00%		
	Total Proyectos Vigencia 2015-2016			\$1.260.672.856	\$1.249.935.053	99,15%	

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

META	META AÑO 2017 PILAR 1	MEDICIÓN DEL INDICADOR				OBSERVACIONES
	CALIDAD ACADÉMICA PERTINENTE					
1.1	Tener acreditados el 30% de los programas académicos que cumplen con las condiciones del CNA o quien haga sus veces.	N	# Programas Acreditados	8	21,62%	Las acciones propuestas están contribuyendo a la meta institucional de manera efectiva. Actualmente la Universidad cuenta con 43 programas de los cuales 37 son acreditables (86,04%). De estos, 8 tienen acreditación vigente (Medicina, Contaduría Pública, Ing. Civil, Filosofía, Licenciaturas en: Matemáticas, Lenguas Modernas, Español y Literatura, Biología y Educación Ambiental) y 2 está en renovación (Ing. de Sistemas y Computación (Con concepto) y Química (En sala)). Se está a la espera de la resolución de otorgamiento de la acreditación a los programas de Biología, Lic. en Educación Física y Deportes y la Maestría en Ciencias Biomédicas. Las proyecciones para finales de 2017 es tener 12 programas acreditados, es decir, el 32,43% de estos.
		D	# Programas que cumplen condiciones de acreditación	37		
1.2	Mejorar en otro 3% la cantidad de Estudiantes con los resultados por encima de la media nacional en las pruebas saber-pro en los diferentes componentes.	N	Promedio de los resultados de los componentes comunes de las Pruebas Saber Pro 2016		0%	
		D	Meta Propuesta Año 2016	50,6%		
1.3	Formular una oferta académica de la Universidad pertinente en el área de influencia.	N	Cantidad de Reformas Curriculares Programas de Metodología Distancia y Virtual realizadas	7	100%	Con base a la nueva política académico curricular entre el segundo semestre de 2016 y primero de 2017, se rediseñaron los currículos de los programas de las metodologías a distancia y virtual.
		D	Cantidad de Programas de Metodología Distancia y Virtual realizadas	7		
1.4	Sin Meta	N				
		D				
1.5	Vincular a la Universidad a 1 nueva red académica o de investigación y fortalecer las existentes.	N	Cantidad de redes de investigación o académicas que generan impacto mediante proyectos formulados durante el 2017	3	10%	A la fecha de corte se tienen formulados 3 proyectos en redes, estos valores se incrementan para el segundo semestre.
		D	Cantidad de redes de investigación o académicas	29		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

META	META AÑO 2017 PILAR 1	MEDICIÓN DEL INDICADOR				OBSERVACIONES
	CALIDAD ACADÉMICA PERTINENTE					
			a las que pertenece la Universidad en el 2017			
1.6	Formular y ejecutar un plan de articulación con la educación media en una facultad con las diferentes instituciones educativas locales, regionales y nacionales.	N	Cantidad de estudiantes que participaron en procesos de articulación con la media que ingresaron a la Universidad	750	29%	Se continúa exitosamente el Convenio de Articulación con la Educación Media, convenio Interinstitucional entre la Universidad del Quindío y la Secretaría de Educación Municipal de Armenia. Asisten al proceso alrededor de 750 estudiantes, por semestre, de los Colegios CASD, INEM y Rufino Centro, de los dos últimos grados. Contribuimos a preparar los estudiantes para su ingreso a la Universidad., Se han evidenciado mejoras en los promedios de las calificaciones obtenidas por los estudiantes en los programas de Física, Química, Biología y Tecnología en Instrumentación Electrónica.
		D	Cantidad de estudiantes matriculados por primera vez 2017	2564		
1.7	Contar con 74 docentes de planta con título de doctorado y alcanzar el 58% de los docentes ocasionales con título de maestría o doctorado.	N	Cantidad de profesores de planta y de contrato con título de Doctorado	70	95%	64 Profesores de Planta (2 nuevos con referencia al 2016) y 6 Profesores de Contrato.
		D	Meta Propuesta año 2016	74		
		N	Cantidad Profesores Ocasionales con título de maestría o doctorado	136	55%	130 con título de maestría (18 nuevos con respecto al 2016) y 6 con título de doctorado.
		D	Total de Profesores Ocasionales	249		
1.8	Incrementar en un 10% el uso de los recursos de apoyo virtual en las plataformas institucionales por parte de los programas académicos, con respecto al año 2015.	N	Cantidad de recursos de apoyo virtual en los espacios académicos (Año 2017 - Año 2016)	58	7,19%	Con la implementación de la nueva política académica curricular esta meta se cumple en el segundo semestre del año.
		D	Cantidad de recursos de apoyo virtual en los espacios académicos 2016	807		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

META	META AÑO 2017 PILAR 2		INDICADOR EFICACIA			OBSERVACIONES
	INVESTIGACIÓN PERTINENTE					
2.1	Fortalecer los centros de investigación y los de desarrollo tecnológico existente, además de mantener el reconocimiento de uno con base en las políticas de Colciencias.	N	Cantidad de Centros de investigación y desarrollo tecnológico en los cuales se realizó inversión	0	0%	En el primer semestre se realizó la convocatoria para la distribución de los recursos, la ejecución de estos se realiza en el segundo semestre, y se apoyan los cinco centros existentes. Igualmente se está trabajando en la convocatoria de Colciencias para el reconocimiento de centros de investigación. Es decir, al finalizar el año la meta se tiene proyectado cumplir la meta en un 100%
		D	Cantidad de Centros de investigación y desarrollo tecnológico	5		
2.2	Fortalecer el 100% de los grupos de investigación de la Universidad del Quindío.	N	Cantidad de nuevos grupos de investigación categorizados	0	0%	En la actualidad se encuentra abierta la convocatoria por parte de Colciencias para el reconocimiento y categorización de los grupos de investigación, los resultados se conocen en el primer trimestre del 2017.
		D	Cantidad de grupos de investigación no visibles en SCIENT	34		
		N	Cantidad de grupos de investigación que mejoraron su categorización	16	39%	De los 41 grupos de investigación categorizados 22 continúan en la misma categoría, 16 de ellos mejoraron y 3 descendieron, estos resultados es de la convocatoria 2015. Ver comentario anterior indicador.
		D	Cantidad de grupos de investigación categorizados	41		
2.3	Implementar un sistema de información para la apropiación del conocimiento que articule los procesos de investigación, docencia y extensión con el entorno.	N	Sistema operativo de apropiación del conocimiento en operación en funcionamiento	1	100%	De acuerdo al cronograma el sistema de información para la apropiación del conocimiento que articule los procesos de investigación, docencia y extensión con el entorno, al finalizar el año 2017 debe estar funcionando en su totalidad.
		D	Sistema operativo de apropiación del conocimiento implementado	1		
2.4	Realizar por lo menos otras cinco publicaciones en revistas internacionales indexadas.	N	Cantidad de publicaciones en revistas internacionales indexadas durante el periodo	25	100%	De acuerdo a consulta realizada a Scopus el día 13 de junio de 2017.
		D	Meta Propuesta año 2017	5		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

META	META AÑO 2017 PILAR 2	INDICADOR EFICACIA				OBSERVACIONES
	INVESTIGACIÓN PERTINENTE					
			N	Cantidad de publicaciones en revistas internacionales indexadas durante el periodo	25	
		D	Cantidad de Docentes Investigadores con Reasignación académica	133		
2.5	Contar con 5 registros de patente.	N	Cantidad de solicitudes de registro de patentes ante órganos competentes (Año 2017 - Año 2016)	3	60%	Finalizando el mes de junio se tiene proyectado registra ante la Superintendencia de Industria y Comercio 8 solicitudes registradas ante la Superintendencia (5 del 2016 y 3 del 2017) y 2 de ellas redactadas para su presentación.
		D	Cantidad de solicitudes de registro de patentes ante órganos competentes en el 2016	5		
		N	Cantidad de patentes durante los últimos cinco años	5	4%	
		D	Cantidad de Docentes Investigadores con reasignación académica	133		
2.6	Sin Meta	N				
		D				
2.7	Firmar y poner en marcha 1 convenio o contrato nuevo con el sector público o privado, para productos I + D	N	Cantidad de convenios o contratos nuevos con el sector público o privado, para generación de productos I + D	4	100%	A la fecha se han firmado 4 convenios o contratos 1 con una empresa privada y 3 con Colciencias.
		D	Meta Propuesta año 2017	1		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

META	META AÑO 2017 PILAR 2	INDICADOR EFICACIA				OBSERVACIONES
	INVESTIGACIÓN PERTINENTE					
2.8	Incentivar la participación de los Estudiantes en los procesos de investigación formativa (Semilleros, Jóvenes Investigadores, entre otros), mediante el incremento de un 2% de los Estudiantes que participaron en estos el año 2015.	N	Cantidad de estudiantes en los procesos de investigación: semilleros, jóvenes investigadores y otros (Año 2017 - Año 2016)	611	49,8%	27 Jóvenes Investigadores - fase 3: 196; fase 1: 350; Total Semilleros Investigación - Auxiliares de Investigación: 36. Para un total de 611 Estudiantes. A la fecha de corte se tenía el 49,84% de los resultados del año inmediatamente anterior. Se tiene proyectado que para el segundo semestre estos valores incremente y se cumpla la meta.
		D	Cantidad de estudiantes en los procesos de investigación: semilleros, jóvenes investigadores y otros Año 2016	1226		

META	META AÑO 2017 PILAR 3	INDICADOR EFICACIA				OBSERVACIONES
	PROYECCIÓN SOCIAL Y EXTENSIÓN PERTINENTE					
3.1	Poner en marcha 1 nuevo proyecto que generen impacto en la región, mediante la integración de recursos interinstitucionales y la cooperación con el sector externo.	N	Cantidad de nuevos proyectos desarrollados en la unidad de emprendimiento en el año 2017 frente al período anterior	1	20%	En el primer semestre se tiene como nuevo proyecto el concurso ICARO. Para el segundo semestre se proyectan desarrollar otros lo que permite sobre pasar la meta.
		D	Cantidad de proyectos desarrollados en la unidad de emprendimiento en el año 2016	5		
3.2	Mantener activo 1 convenio que permitan afianzar las relaciones entre la Universidad y el sector productivo formal, en pro de la cooperación y el apoyo mutuo.	N	Cantidad de nuevos convenios que permitan afianzar las relaciones entre la Universidad y el sector productivo formal, en pro de		100%	Se encuentra en gestión y negociación varios convenios que permiten afianzar las relaciones entre la Universidad y el sector productivo forma

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

			la cooperación y el apoyo mutuo			
		D	Meta Propuesta año 2017	1		
3.3	Formular 2 proyectos con participación directa de las facultades con actores de la región, incluidas en las agendas regionales de competitividad, productividad, ciencia, tecnología e innovación.	N	Cantidad de proyectos formulados con participación directa de las facultades con actores de la región, incluidas en las agendas regionales de competitividad, productividad, ciencia, tecnología e innovación		0%	Esta meta se encuentra en gestión por parte de la Facultad de Ciencias Agroindustriales, en especial con varias asociaciones de productores.
		D	Meta Propuesta año 2017	2		
3.4	Implementar la primera fase el proyecto de creación de una escuela de liderazgo regional con reconocimiento e impacto positivo en el medio.	N	Cantidad de Actividades realizadas			Los resultados de esta meta se tienen para el segundo semestre del año
		D	Cantidad de Actividades propuestas para la implementación de la Escuela de Liderazgo			

META	META AÑO 2017 PILAR 4	INDICADOR EFICACIA				OBSERVACIONES
	GESTIÓN CREATIVA					
4.1	La Universidad cuenta con 320 Docentes dentro de la planta.	N	Cantidad de docentes de planta Año 2017	248	77,50%	A la fecha se encuentra en curso dos concursos: 12 en abierto y 22 excepcional (Docentes de contrato). Para lo cual se espera que a partir del 1 de agosto se cuente con una planta profesoral de 282 Profesores, es decir, un cumplimiento de la meta del 88,13%. Para el segundo semestre se tiene planeado sacar 36 plazas a concurso.
		D	Meta Propuesta año 2017	320		
		N	Promedio de Estudiante de pregrado matriculados en el periodo metodología presencial	9387	37,85	Con el ingreso de los nuevos Docentes a partir del 1 de agosto de 2017, esta tasa bajaría a 33,29 Estudiantes por Docente.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

META	META AÑO 2017 PILAR 4	INDICADOR EFICACIA			OBSERVACIONES
	GESTIÓN CREATIVA				
		D	Cantidad de docentes de planta en el periodo	248	
4.2	Mantener la certificación de calidad en las normas ISO 9001 y NTC GP 1000	N	Cantidad de certificaciones de Calidad que renueva la Universidad en el Año 2017	1	100%
		D	Meta Propuesta Año 2017	1	
4.3	Certificar otro 5% de las pruebas que se oferten en los laboratorios de servicios de extensión de la Universidad	N	Cantidad de pruebas que se ofertan en los laboratorios de servicios de extensión de la Universidad en proceso de certificación	10	12%
		D	Cantidad de pruebas que se oferten en los laboratorios de servicios de extensión de la Universidad	84	
4.4	Estar entre las 17 mejores universidades públicas de Colombia de acuerdo con el modelo de indicadores oficial del Ministerio de Educación Nacional.	N	Número de posiciones mejoradas frente al periodo anterior en el ranking de Universidades públicas del MEN (Meta Uniquindio = 18)		Los resultados correspondientes al año 2016 son publicados en el segundo semestre.
		D			
4.5	Adecuar, mejorar y construir la infraestructura física del campus con el fin de garantizar las condiciones de operación en cuanto a docencia, investigación y extensión.	N	Recursos invertidos en adecuación, mejoramiento y construcción de infraestructura física	\$496.276.416	12,53%
		D	Recursos programados en adecuación, mejoramiento y construcción de infraestructura física	\$3.961.373.962	
		N	Metros cuadrados construidos en el campus universitario	48655	5,18
		D	Promedio de Estudiante de pregrado matriculados en el	9387	

Para el periodo fiscal en curso se recibió la auditoría para acreditar 9 pruebas en el laboratorio de aguas, para el segundo semestre se tiene programada la auditoría de acreditación de una pruebas en el laboratorio de biomédicas.

La ejecución es con corte al 30 de junio de 2017. Se tiene previsto contratar para su ejecución diferentes obras con los recursos CREE, esto para el segundo semestre de 2017. Lo cual conllevaría al cumplimiento de la meta.

Para el segundo semestre de 2017 se tiene planeado la entrada en funcionamiento del edificio de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, lo cual incrementaría esta tasa a 5,60 mts² por Estudiante de la metodología presencial,

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

META	META AÑO 2017 PILAR 4	INDICADOR EFICACIA				OBSERVACIONES
	GESTIÓN CREATIVA					
			periodo metodología presencial			
4.6	Fortalecer la infraestructura tecnológica del campus universitario en cuanto a la adquisición y reposición de equipos de cómputo y audiovisuales, bases de datos y software, y sistema de seguridad integrado.	N	Recursos invertidos en infraestructura tecnológica	\$1.757.976.584	82,26%	Para el segundo semestre de 2017 se tiene planeado la entrada en funcionamiento del edificio de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, lo cual incrementaría la cantidad de aulas con ayudas audiovisuales.
		D	Recursos programados en infraestructura tecnológica	\$2.137.047.507		
		N	Cantidad de aulas que cuentan con ayudas audiovisuales	66	49,62%	
		D	Total de aulas de la Universidad	133		
		N	Promedio mensual de dispositivos conectados a través de las zonas WiFi habilitadas en el interior del campus	104215	5,46	
		D	Promedio de Estudiante de pregrado matriculados en el periodo	19076		
		N	Cantidad de consultas bibliográficas (Físicas o digitales) durante el periodo	135750	7,12	
		D	Promedio de Estudiante de pregrado matriculados en el periodo	19076		

META	META AÑO 2017 PILAR 5	INDICADOR EFICACIA				OBSERVACIONES
	BIENESTAR Y CULTURA CREATIVA					
5.1	Mejorar en un 1% anual los indicadores de la medición del clima organizacional (riesgo psicosocial) en la universidad.	N	Resultados de cada uno de los dominios de la evaluación de los factores de riesgo psicosocial			Esta actividad se tiene planeada realizarla en el segundo semestre con el apoyo de la ARL.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

			en las poblaciones intervenidas (Año 2016 - Año 2015)			
		D	Resultados de cada uno de los dominios de la evaluación de los factores de riesgo sicosocial en las poblaciones intervenidas Año 2015			
5.2	Realizar los estudios arquitectónicos y de ingeniería de la IPS de la Universidad del Quindío	N	Cantidad de estudios contratados para la IPS Universidad del Quindío			Dentro del proceso de planeación de los recursos, se tiene proyectada la contratación para dichos estudios en el segundo semestre del año.
		D	Meta Propuesta año 2017			
5.3	Realizar la segunda fase de la adecuación de 2500 M² de los escenarios deportivos existentes en el campus universitario: Canchas múltiples y Piscina Olímpica	N	Cantidad m² contratados para la adecuación de escenarios deportivos existentes en el campus universitario		0%	Los estudios se encuentran contratados con el Centro de extensión de la Facultad de Ingeniería, estos deben de ser entregados en el mes de julio del año en curso. La proyección es iniciar obras en el segundo semestre.
		D	2500 m² de los escenarios deportivos	2500		
5.4	Fortalecer la permanencia y retención estudiantil, mediante la disminución de la tasa de deserción por periodo al 8,4%.	N	Índice de deserción calculado por el SPADIES al finalizar el periodo para el Año 2016 - Índice de deserción periodo anterior calculado por el SPADIES para el Año 2015	-0,30%	0,30%	Para el periodo 2015-1 fue del 9,1%, para el mismo periodo de 2016 fue del 8,8%. El valor de la deserción para el semestre 2016-2 aún no ha sido suministrado por el Ministerio de Educación Nacional, esto debido a que se encuentra realizando ajustes y actualización del software del SPADIES
		D				
5.5	Incrementar en un 1% participaciones de personal administrativo en actividades de capacitación y formación en su área de desempeño laboral.	N	Número de funcionarios participantes en actividades de capacitación y formación en su área de desempeño laboral (Año 2017 - Año 2016)	117	143%	105 Funcionarios administrativos han participado en actividades de capacitación y formación en su área de desempeño laboral, además 12 de estos han recibido estímulo para cursar programas de pregrado y posgrado.
		D	Meta Propuesta año 2016	82		

META	META AÑO 2017 PILAR 6	INDICADOR EFICACIA	OBSERVACIONES
------	-----------------------	--------------------	---------------

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

	INTEGRADORA CON EL EGRESADO					
6.1	Contar con una bolsa de empleo en permanente actividad.	N	Bolsa de empleo legalmente constituida y en operación Año 2016	1	100%	La bolsa de empleo se encuentra constituida y en funcionamiento
		D	Meta Propuesta Año 2016	1		
6.2	Contar con una base de datos que posea información consolidada del 65% de los graduados a partir del año 2000.	N	Cantidad de graduados a partir del año 2000 con información consolidada en Base de Datos	23226	72,03%	Información con corte al 2 de junio de 2017.
		D	Cantidad de graduados a partir del año 2000	32243		
6.3	Realizar un estudio de identificación de las necesidades de servicios académicos del medio	N				Esta meta se tiene programada para cumplirse en el segundo semestre de 2017
		D				
6.4	Generar 1 convenio adicional de doble titulación con universidad nacional o extranjeras acreditadas.	N	Cantidad de estudiantes Entrantes y Salientes en procesos de doble titulación (Período 2016 a 2017 - Período 2015 a 2016)	2	100%	Un Estudiante saliente a la Universidad de Poutier y uno entrante a la Maestría en Ingeniería
		D	Cantidad de estudiantes Entrantes y Salientes en procesos de doble titulación período 2015 a 2016	2		
6.5	Generar un programa de incentivos para que mínimo el 10% de los Estudiantes de posgrados sean egresados de la Universidad.	N	Programa de incentivos para egresados de la institución en los postgrados propios formulado y aprobado	0	0%	Esta meta se tiene programada para cumplirse en el segundo semestre de 2017
		D	Meta Propuesta Año 2017	1		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

META	META AÑO 2017 PILAR 7 INTEGRADORA CON LA INTERNACIONALIZACIÓN Y LA MOVILIDAD		INDICADOR EFICACIA			OBSERVACIONES
7.1	Construcción del edificio del Instituto de idiomas	N				Se tiene proyectado para el segundo semestre la entrega de la segunda fase de los estudios, paralelo a estos e viene realizado el proceso con la empresa calificadora de riesgos para la financiación del proyecto.
		D				
7.2	Realizar por lo menos 3 intercambios anuales de investigadores con Centros de Investigación internacionales.	N	Cantidad de investigadores que participaron en procesos de intercambio con Centros de investigación Internacionales	3	100%	Tres (3) profesores salir a realizar prácticas en Centros de Investigaciones a nivel internacional, 2 del programa de Ingeniería Civil y 1 de Instrumentación Electrónica.
		D	Meta Propuesta Año 2016	3		
7.3	Mejorar en un 5% los indicadores de participación en actividades de internacionalización.	N	Cantidad de Estudiante de pregrado y posgrado en movilidad internacional salientes en el periodo	48	0,003	Al 2 de junio de 2017 la movilidad internacional se discriminaba así: Docentes Salientes y Entrantes 48 en cada una, Estudiantes Salientes 63 y entrantes 65. Para un total de 224. Es necesario aclarar que para el segundo semestre estos valores tienen un comportamiento mayor, por las mismas actividades académicos y los eventos científicos. Por lo que se puede afirmar que la meta se cumplirá. Y los resultados de los indicadores se incrementarán.
		D	Promedio de Estudiante de pregrado matriculados en el periodo	19076		
		N	Cantidad de Docentes (Planta y Ocasionales) en movilidad internacional salientes en el periodo	63	0,13	
		D	Promedio de Docentes (Planta y Ocasionales) en el periodo	497		
		N	Cantidad de personas involucradas en procesos de internacionalización (Año 2017 - Año 2016)	99	36%	
		D	Cantidad de personas involucradas en procesos de internacionalización en el 2016	275		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

META	META AÑO 2017 PILAR 8	INDICADOR EFICACIA				OBSERVACIONES
	INTEGRADORA CON EL ENTORNO					
8.1	Conformar e implementar 1 sede regional.	N	Cantidad de departamentos del área de influencia de la UQ diagnosticados Año 2016		0%	Esta meta se encuentra en estudio para ser replanteada por el Consejo Académico.
		D	Cantidad de departamentos del área de influencia de la Universidad	1		
8.2	Implementar un plan estratégico de comunicaciones que permita la difusión de los resultados de las funciones esenciales de la Universidad.	N	Un plan estratégico de comunicaciones terminado para la Universidad.		0%	El plan se encuentra en socialización para poder comenzar la implementación.
		D	Meta Propuesta año 2017	1		
8.3	Desarrollar 5 actividades anuales para el fortalecimiento de la alianza universidad – empresa – estado – sociedad.	N	Cantidad de beneficiarios directos participantes en actividades desarrolladas para el fortalecimiento de la alianza universidad – empresa – estado – sociedad	500	0,1%	Para el segundo semestre se tiene programados varios eventos que permiten incrementar esta tasa de forma representativa.
		D	Población del Departamento del Quindío	558.934		
8.4	Ejecutar 4 actividades anuales de fortalecimiento y conservación del paisaje cultural cafetero a través del programa de investigación correspondiente	N	Cantidad de beneficiarios directos en proyectos de fortalecimiento y conservación del paisaje cultural cafetero puestos en marcha Año 2017		0,00	El consolidado de este dato es presentado por las Facultades en el seguimiento de la gestión del primer semestre de 2017.
		D	Población del área rural declarada como Paisaje Cultural Cafetero	80.000		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

INDICADORES ESTRATÉGICOS PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL PDI RESULTADOS 2017

Pilar	Descripción	Objetivo Estratégico y de Calidad	Indicador de Efectividad			Indicador de Eficiencia			
			Detalle de Variables	Mediciones	% Ejecución	Presupuesto Total	Compromisos	% Ejecución	
	Eje Estratégico 1: Universidad Pertinente								
Pilar 1	Calidad Académica Pertinente	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.	N	# Programas Acreditados	8	22%	\$5.205.430.207	\$4.030.053.976	77,42%
			D	# Programas que cumplen condiciones de acreditación	37				
Pilar 2	Investigación Pertinente	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.	N	# productos de investigación período 2017 - # productos de investigación período 2016	176	52%	\$4.078.945.187	\$1.793.344.276	43,97%
			D	Meta Propuesta Año 2016	337				
Pilar 3	Proyección Social y Extensión Pertinente	Fortalecer los procesos de extensión para satisfacer las exigencias y necesidades del entorno, aportando a la solución de problemáticas del desarrollo social.	N	# beneficiarios directos de extensión período 2017 - # beneficiarios directos de extensión período 2016	10138	44%	\$108.000.000	\$5.800.000	5,37%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

			D	Meta Propuesta Año 2017	23075				
Total Ejecución de Eje Estratégico (*Cifras en Millones de Pesos \$)							\$9.392.375.394	\$5.829.198.253	62.06%

Pilar	Descripción	Objetivo Estratégico y de Calidad	Indicador De Efectividad			Indicador de Eficiencia			
			Detalle De Variables	Mediciones	% Ejecución	Presupuesto Total	Compromisos	% Ejecución	
	Eje Estratégico 2: Universidad Creativa								
Pilar 4	Gestión Creativa	Fortalecer la gestión universitaria y el mejoramiento continuo, a través de la innovación y la creatividad para alcanzar y sostener la acreditación institucional.	N	Número de posiciones mejoradas frente al período anterior en el ranking de Universidades públicas del MEN (Meta Uniquindio = 18)	19	1	\$7.160.999.116	\$2.414.018.653	33,71%
			D						
Pilar 5	Bienestar y Cultura Creativa	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.	N	Índice de deserción calculado por el SPADIES al finalizar el período para el Año 2016 - Índice de deserción período anterior calculado por el SPADIES para el Año 2015	-0,3%	-0,3%	\$4.948.044.983	\$1.755.345.268	35,48%
			D		0,0%				
Total Ejecución de Eje Estratégico (*Cifras en Millones de Pesos \$)							\$12.109.044.099	\$4.169.363.921	34,43%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Pilar	Descripción	Objetivo Estratégico y de Calidad	Indicador de Efectividad			Indicador de Eficiencia			
			Detalle de Variables		Mediciones	% Ejecución	Presupuesto Total	Compromisos	% Ejecución
	Eje Estratégico 3: Universidad Integradora								
Pilar 6	Integradora con el Egresado	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.	N	Tasa de cotización de los recién graduados según el Observatorio Laboral para la Educación período 2016 frente al período 2015	80,60%	0,70%	\$51.265.350	\$26.598.150	51,88%
			D	Tasa de cotización de los recién graduados según el Observatorio Laboral para la Educación periodo 2014	79,90%				
Pilar 7	Integradora con la Internacionalización y la Movilidad	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.	N	Beneficiarios de la comunidad académica en procesos de internacionalización (Año 2017 - Año 2016)	111	-60%	\$647.104.500	\$77.898.580	12,04%
			D	Meta Propuesta Año 2017	275				
Pilar 8	Integradora con el Entorno	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.	N	N.A.	N.A.	N.A.	\$64.915.500	\$5.000.000	7,70%
			D						
							\$763.285.350	\$109.496.730	14,35%
Fecha de Seguimiento: 30-Jun-2016			Total Ejecución (*Cifras en Millones de Pesos \$)				\$22.264.704.842,92	\$10.108.058.903,32	45,40%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Analizando los resultados se puede evidenciar que el eje estratégico 1 “Universidad Pertinente” presenta la ejecución más alta con referencia a los indicadores de eficiencia, que toma como base para su cálculo la ejecución presupuestal, con un resultado 62,06%. De acuerdo a los lineamientos institucionales estas metas soportan en gran parte el proceso de acreditación institucional, que de acuerdo a lo establecidos antes de finalizar el mes de agosto del año en curso en curso el informe final del proceso de autoevaluación debe ser entregado a la Consejo Nacional de Acreditación (CNA).

Con referencia al eje estratégico 2 “Universidad Creativa”, este es el que mayor presupuesto tiene asignado, debido a que en él se concentra la ejecución de algunos de los más importantes proyectos de construcción y mantenimiento de obras físicas y desarrollo tecnológico, su ejecución presupuestal se considera baja 34,43%, esto debido a que depende de los giros que realiza el Ministerio de Educación Nacional, los cuales se dinamizan para el segundo semestre del año.

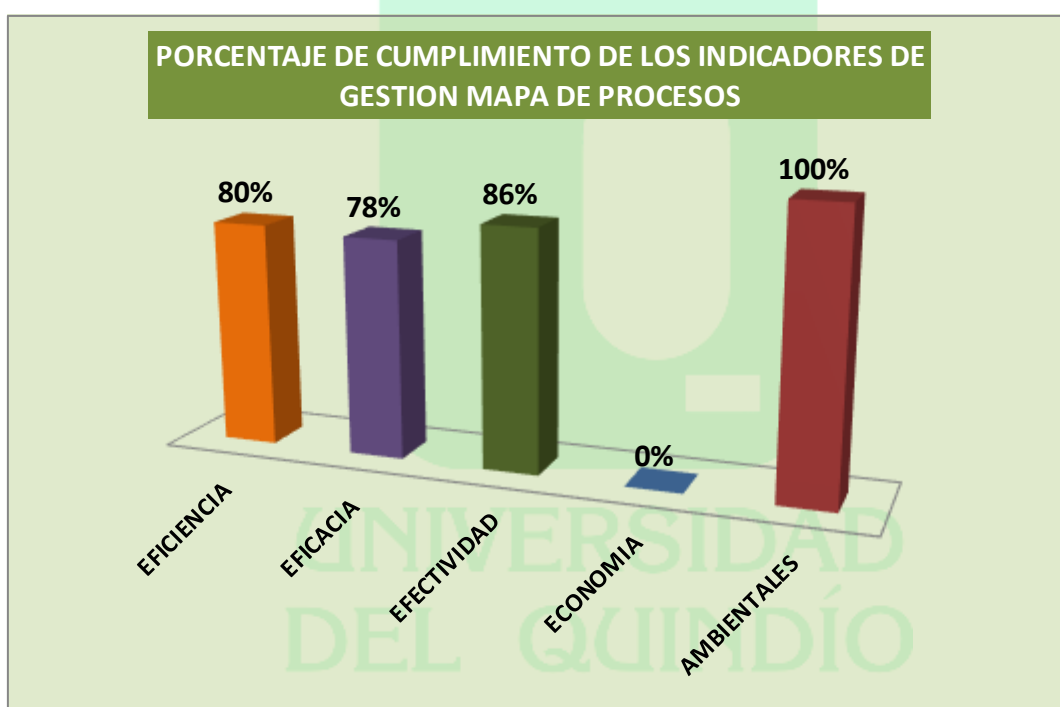
Para el caso del eje estratégico 3 “Universidad Integradora” posee la asignación presupuestal más baja, al igual que su ejecución que tan solo llega al 14,35%, una de las causas del comportamiento es que en su mayoría las actividades que soportan estas metas se desarrollan durante el segundo semestre del año.

En cuanto a la ejecución presupuestal total esta se encuentra en el 45,40% al 30 de junio de 2017, estando dentro de los pronósticos de la institución, sobre todo siendo conocedores que como se mencionó anteriormente, tanto los giros de recursos por parte del Ministerio como varias acciones de las acciones que soportan las metas se dinamizan durante el segundo semestre del año.

4.2 INDICADORES DE MACROPROCESOS

La evaluación del desempeño de los procesos se realiza mediante la medición de los indicadores de eficacia, efectividad y eficiencia del Sistema Integrado de Gestión.

-Resultados obtenidos del seguimiento realizado a Junio 30 de 2017.



EFICACIA. La eficacia del sistema presentó un resultado del 78% al primer semestre de 2017, debido al buen desempeño de los planes de acción durante el semestre.

EFICIENCIA. La eficiencia del sistema arrojó un 80% al primer semestre de 2017, relativo al buen desempeño de los indicadores de carácter financiero.

EFFECTIVIDAD. Se presenta un resultado del 86% de este indicador como consecuencia de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción, y los resultados de impacto de macroprocesos.

El fomento de la cultura del servicio, el seguimiento y medición de los procesos, productos y servicios, así como la información generada por los mismos debe contribuir a elevar el nivel de efectividad del Sistema en General.

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 2016 Y 2017, reportaron situaciones del macroproceso Docencia. Reporta para 2016 158 y 2017 con 75.

Se puede observar en el siguiente cuadro comparativo del reporte ente los años 2014, 2015, 2016 y 2017 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.

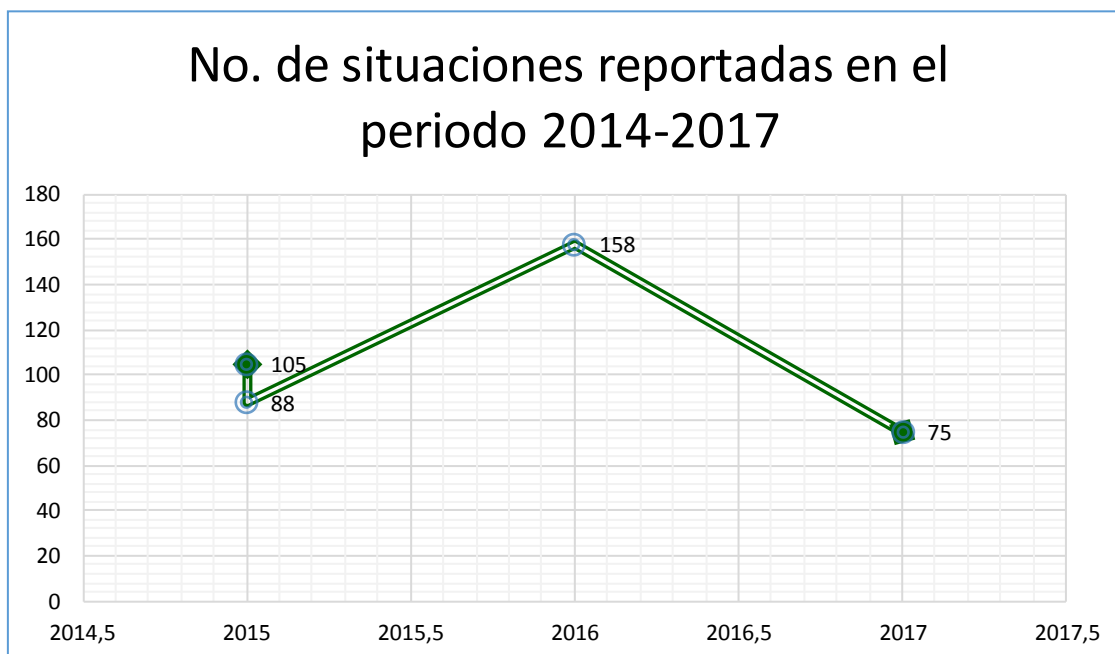
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Reporte de situaciones presentadas en el proceso educativo institucional del macroproceso Docencia en el periodo 2014-2017

característica	NÚMERO POR AÑO			
	2017	2016	2015	2014
Entrega inoportuna del microcurrículo del espacio académico		0	1	0
Falta de un Profesor a clase	45	115	62	56
Incumplimiento en los horarios establecidos para clases y asesorías (Profesores de planta y ocasionales)	14	38	13	49
Incumplimiento en la orientación de los contenidos descritos en el microcurrículo del espacio académico.	2	1	2	0
No entregar en el tiempo establecido los resultados de evaluaciones y demás actividades académicas asignadas a los estudiantes.	4	0	0	0
Error en las notas de los estudiantes	8	3	10	0
No promover la vinculación de estudiantes como auxiliares de investigación, integrantes de semilleros de investigación y/o grupos de investigación.				
Entrega, envío o publicación inoportuna del microcurrículo del espacio académico	1			
Docentes sin las competencias pedagógicas necesarias para orientar los espacios académicos	1	1		
TOTAL	75	158	88	105

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Reporte de situaciones presentadas en el proceso educativo institucional del macroproceso Docencia en el periodo 2014-2017



La tendencia muestra un aumento en el reporte, consecuencia del entendimiento del servicio no conforme en los programas.

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.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

6. PLANES DE MEJORAMIENTO (ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA)

Dentro de las mejoras en el periodo, con el apoyo institucional se realizó curso en el mes de octubre de 2016 con el fin de fortalecer las competencias en el análisis de causas con la participación de líderes de macroprocesos y algunos auditores.

De otra parte, para articular con los requerimientos de Autoevaluación de Acreditación Institucional y de Programas se incluyeron en el formato plan de mejoramiento del Sistema Integrado, lineamientos relacionados con presupuesto, peso de actividades, fecha inicial y final, los cuales serán tenidos en cuenta sólo para los planes de los procesos señalados anteriormente. Aunado a lo anterior, el equipo del Sistema Integrado de Gestión inicia acompañamiento con los planes de mejoramiento a los programas en proceso de acreditación y renovación de registro calificado, y apoyo al equipo de aseguramiento en el análisis del plan de mejoramiento por acreditación institucional.

Así mismo dentro de la misma dinámica de integración, se incluyeron en dicho formato los requisitos de los Sistemas de Gestión de Laboratorios (NTC - ISO / IEC 17025:2005) y del Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072 de 2015).

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

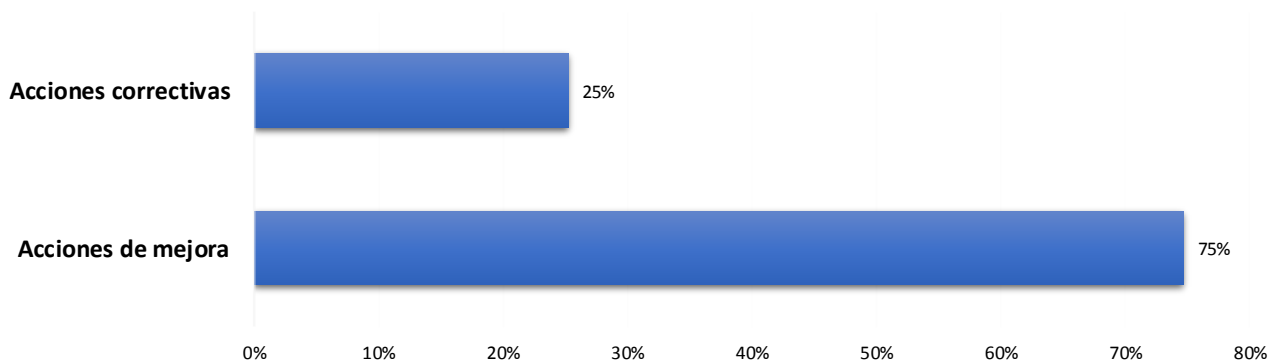
En el periodo evaluado como puede observarse en el gráfico el mayor porcentaje de acciones se presenta en las mejoras con 133, correspondiente al 75%, mientras que un total de 45 acciones correctivas representan el 25%. Con relación a las acciones preventivas se documentan en el mapa de riesgos. Respeto al año 2016 el resultado es igual en porcentaje para acciones de mejoras, y similar en acciones correctivas, donde el año anterior se obtuvo el 22%.

Porcentaje por tipo de acción en el Sistema Integrado de Gestión. Año 2017

Tipo de acciones	No.	Porcentajes
Acciones de mejora	133	75%
Acciones correctivas	45	25%
TOTAL	178	100%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Porcentaje por tipo de acción en el Sistema Integrado de Gestión. Año 2017



Procedencia de las acciones

La fuente más representativa de las acciones son las auditorías de calidad con el 83%, el autocontrol con 16% y las encuestas el 1%, como se muestra en el gráfico a continuación:

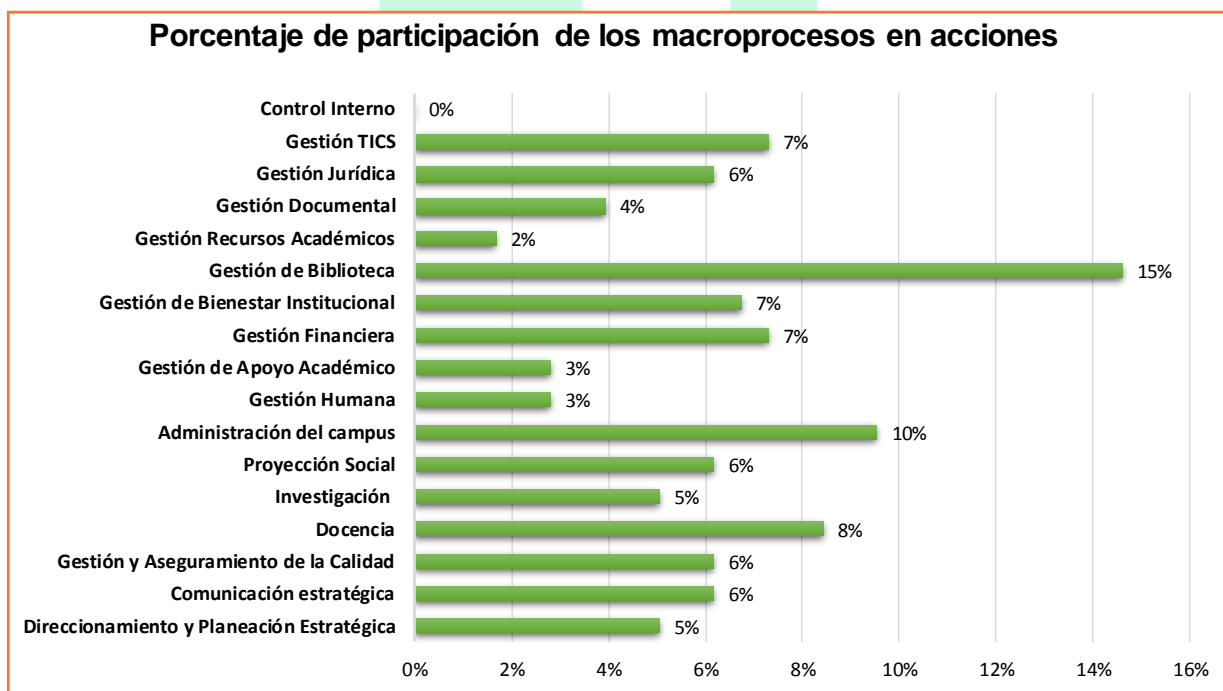


ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Hay que tener en cuenta que la disminución en la identificación de acciones por autocontrol tiene correspondencia con la tendencia de ejecutar proyectos de mejora transversales que generen impacto institucional como se viene ejecutando en la actual administración.

Reporte de acciones por macroproceso

Los macroprocesos que reportan el mayor número de acciones son Gestión Biblioteca con el 15%, con procedencia de auditorías y encuestas. Administración del campus tiene el 10%, presentando acciones de autocontrol y auditorías. Con relación a las acciones por autocontrol, Direccionamiento y Planeación Estratégica, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, y Extensión y Desarrollo social muestran el mayor número de acciones con cuatro (4).



El número de acciones reportadas por macroproceso, se muestra en el gráfico con la correspondiente distribución por tipo de acción.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

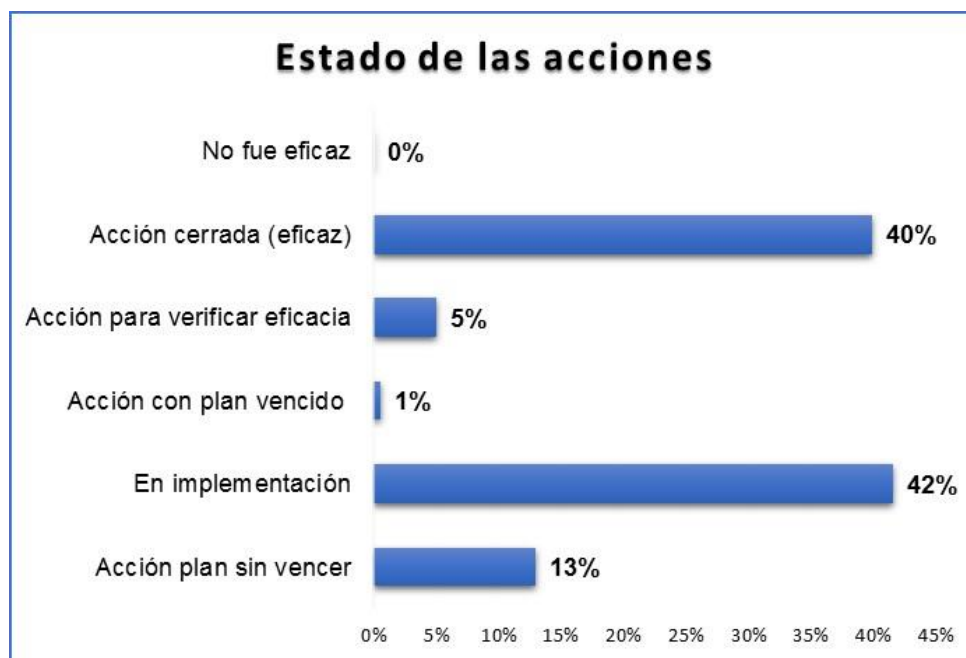
Macroproceso	Mejoras	Correctivas	Total	%
Direccionamiento y Planeación Estratégica	8	1	9	5%
Comunicación estratégica	5	6	11	6%
Gestión y Aseguramiento de la Calidad	11	0	11	6%
Docencia	15	0	15	8%
Investigación	9	0	9	5%
Proyección Social	8	3	11	6%
Administración del campus	16	1	17	10%
Gestión Humana	3	2	5	3%
Gestión de Apoyo Académico	5	0	5	3%
Gestión Financiera	11	2	13	7%
Gestión de Bienestar Institucional	4	8	12	7%
Gestión de Biblioteca	26	0	26	15%
Gestión Recursos Académicos	3	0	3	2%
Gestión Documental	7	0	7	4%
Gestión Jurídica	2	9	11	6%
Gestión TICS	0	13	13	7%
Control Interno	0	0	0	0%
TOTAL	133	45	178	100%

Estado de las acciones

Del total de acciones del periodo, ciento setenta y ocho (178), se encuentran en implementación setenta y cuatro (74), representando el 42% sobre el total. En cuanto al número de acciones con planes sin vencer, es del 23%, equivalente a veintitrés acciones (23). Aquí hay que tener en cuenta que en gran porcentaje son procedentes del ciclo de auditoría interna de calidad. Se presenta un porcentaje muy importante en acciones eficaces 40% con una suma setenta y uno (71), lo que muestra un avance en el cierre de acciones, se ha consolidado

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

la cultura del cumplimiento en la ejecución de planes de mejoramiento. Para verificar eficacia hay nueve (9) con el 5%.

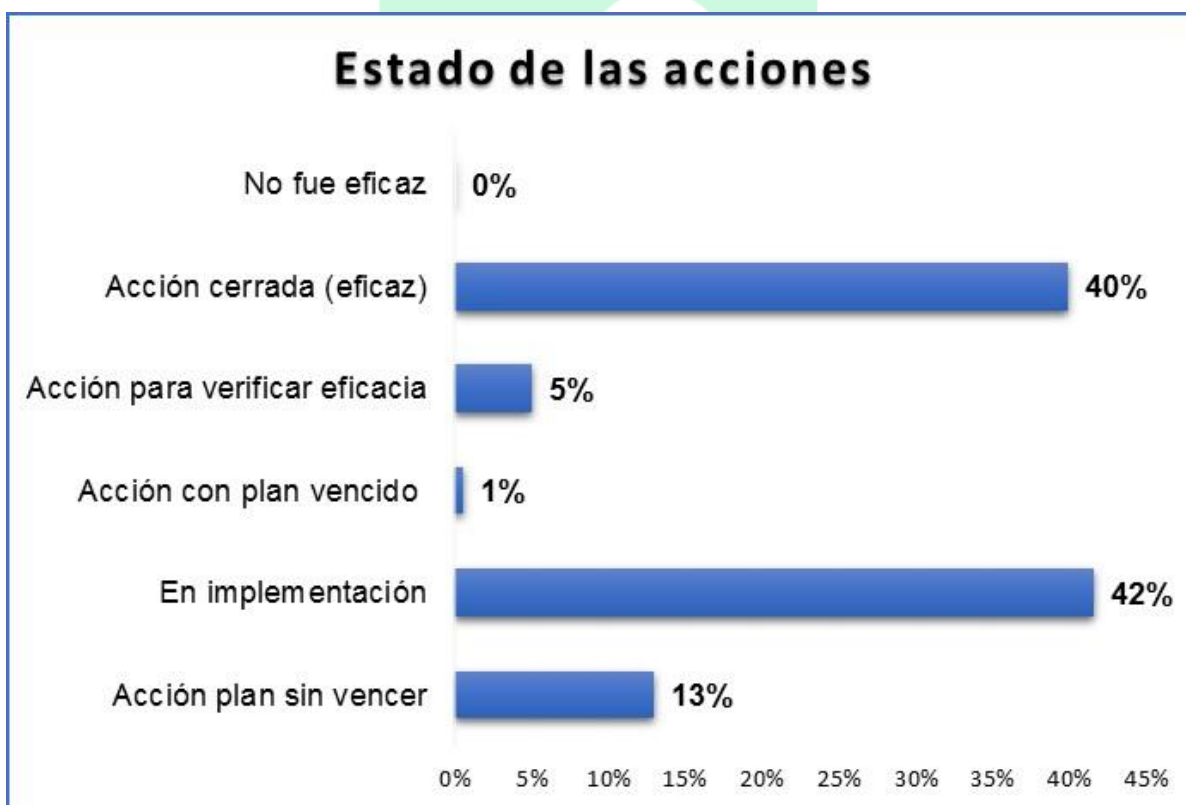


Estado de la acción	No.	Porcentaje
Acción plan sin vencer	23	13%
En implementación	74	42%
Acción con plan vencido	1	1%
Acción para verificar eficacia	9	5%
Acción cerrada (eficaz)	71	40%
No fue eficaz	0	0%
Total	178	100%

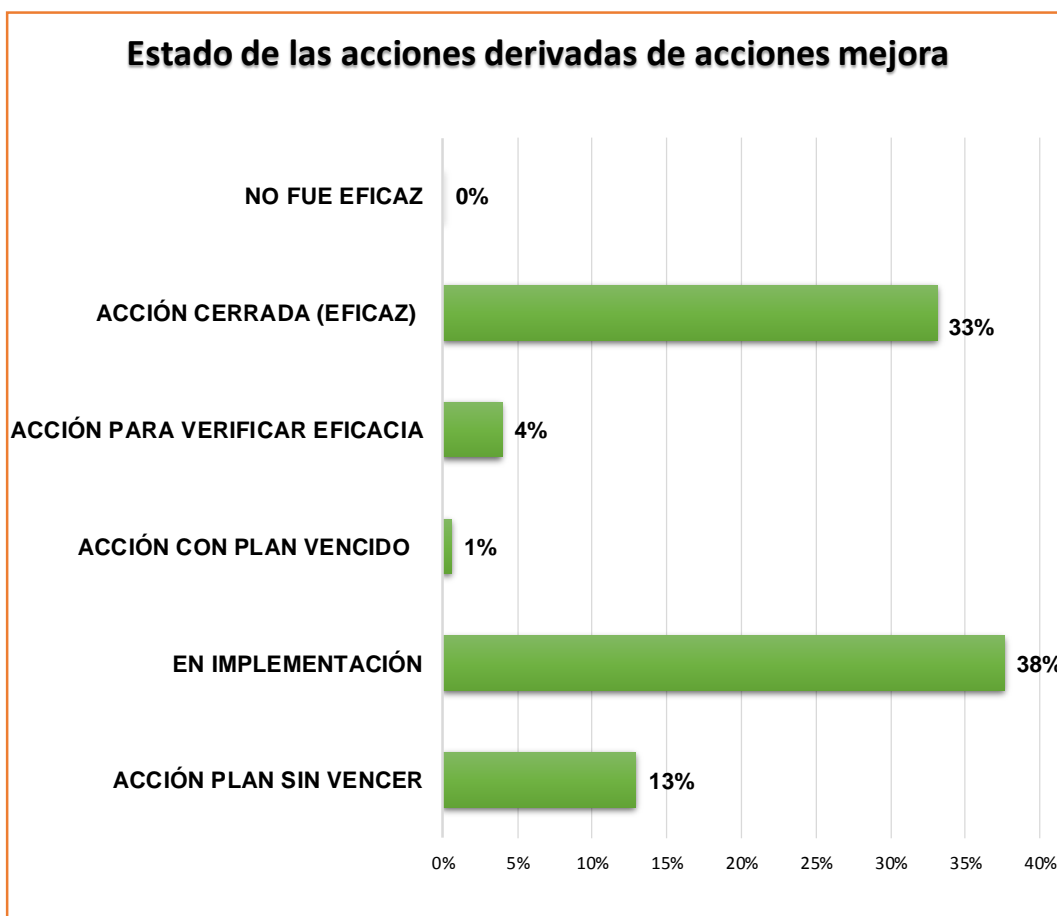
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Los resultados tienen correspondencia con el crecimiento del autocontrol, evidenciado en resultados de auditorías del ciclo 2017, y la tendencia a la mejora que está teniendo el Sistema, así como la disminución en acciones reiterativas. El número de acciones por macroprocesos para cerrar en el periodo fueron en su orden con mayor número. Gestión Tics (11), Gestión Financiera (8), Gestión Jurídica (7).

En los siguientes gráficos puede observarse el estado de las acciones por tipo (correctivas y de mejora).



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07



Oportunidades de mejora

Continuar con el fortalecimiento a los líderes de procesos/macrop procesos en el uso de herramientas de mejora relacionadas con análisis de causas para que las acciones identificadas eliminen causas raíces.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

7. ACCIONES INSTITUCIONALES DESTACADAS EN EL PERIODO

- El alistamiento para la Acreditación Institucional con la participación de todos los estamentos universitarios y actores externos, logrado en un lapso de tiempo relativamente corto desde el año 2015 y con grandes avances en 2016 y 2017, con lo cual se espera a noviembre de 2017, recibir la visita de pares. A través de diversos procesos se evidencia la consolidación de las fortalezas institucionales, así como las innovaciones desarrolladas en este periodo.

- El fortalecimiento de las nuevas tecnologías a partir de proyectos emprendidos en correspondencia con la estrategia de TI 2016-2018, en la búsqueda de satisfacción de los usuarios principales, los diferentes grupos de interés y la mejora continua de procesos e institucional, que comprende las siguientes soluciones de software que están en desarrollo:

- ✓ Plataforma SINU, contiene distintos sistemas de gestión que van en apoyo a la mayoría de los procesos académicos. Brindará mecanismos de control y gestión de la información que van en directo beneficio de los estudiantes, docentes, administrativos y en general a la comunidad académica, logrando agilidad, oportunidad, eficiencia, seguridad y calidad en la información. Está alineado con la nueva Política Académica-Curricular (PAC).

El nuevo Sistema Universitario de Gestión Académica se integrará con los Sistemas de Información existentes en la Institución. KACTUS HCM, SEVEN ERP, Moodle, KOHA, Gestión de Proyectos Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social, Gestión de Proyectos Vicerrectoría de Investigaciones, GESEN (encuestas).

- ✓ ECM Alfresco: Para gestión de contenidos - clasificación y localización de contenidos - control de flujos de trabajo - perdurabilidad del documento - en los macroprocesos Gestión Biblioteca para trabajo de grado, Gestión Documental para la administración de la normatividad institucional.

- ✓ GEPROEX (Gestor de proyectos de la vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social): El cual sistematiza el proceso físico actual respecto a los proyectos de extensión, generando control, trazabilidad, seguimiento, indicadores y reportes de los proyectos de extensión de la vicerrectoría - Implementar la política de cero papeles.

- ✓ Gestor de proyectos de la vicerrectoría de Investigación: Sistematizar la gestión de los proyectos de investigación, generando un control, trazabilidad, seguimiento, indicadores y reportes de los proyectos.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Así mismo la actualización de los sistemas:

✓ERP-SEVEN: Apoyo en la salida a producción en compras y contratación, implantación módulo de NIIFS/NICSP, implantación de bodegas de inventarios (laboratorios), implementación de flujos de trabajo para los principales procesos administrativos-financieros, cajas menores conciliaciones bancarias.

✓KACTUS: actualización a la versión 14 – web., implantación del módulo de contratación (OPS), re-implementar evaluación de desempeño, implantar módulo de bienestar de personal ,implementar módulo de formación y desarrollo.

- 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.

- 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, en el periodo convenio con la Universidad Politécnica de Madrid, la estructuración de los parámetros para generar un convenio de intercambio y formación doctoral con la Universidad Politécnica de Valencia.

- La incorporación por concurso excepcional y abierto de 30 nuevos docentes de planta dentro de las políticas para concebir una estructura académica acorde a la consecución de la meta institucional de Acreditación de Alta Calidad.

- La suscribieron convenio marco especial de cooperación entre la Universidad del Quindío y el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, que permitirá a las partes aunar esfuerzos humanos, técnicos, académicos logísticos, científicos e investigativos con el fin de beneficiar a los miembros de las dos comunidades educativas en los programas de formación continuada, pregrado, posgrado, maestría y doctorado, así como en la actualización de investigación científica, pedagógica y tecnológica ofrecidas por ambas instituciones. El convenio con duración de 5 años propiciará la movilidad académica de los aprendices y egresados del Sena de los niveles tecnológico y técnico, a la vez que apoyará la generación de la ampliación del emprendimiento, empresarismo y vinculación laboral mediante planes operativos dentro del desarrollo de los convenios derivados concertado entre las partes.

-

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

- El fortalecimiento de los espacios de rendición de cuentas por parte de la Alta Dirección que a través de la dinámica de diálogos participativos, el rector con su equipo directivo viene implementando con el propósito de establecer una comunicación más práctica y fluida con los miembros de la comunidad universitaria, y grupos de interés externos sobre la gestión institucional. Igualmente se hace el uso de medios virtuales para difusión de dicha gestión..

El esfuerzo de la institución por ofrecer sedes acordes con el nivel universitario a los estudiantes y docentes de los diferentes Centros de Atención Tutorial.

- La selección de la Universidad del Quindío por parte del Ministerio de Educación Nacional y el Consejo Nacional de Acreditación CNA, para la participación en el proyecto piloto Audit, modelo español cuya finalidad es favorecer y promover el desarrollo e implantación de sistemas de garantía internos de calidad en las Facultades, y poner en práctica un procedimiento que conduzcan al reconocimiento y certificación.

- La auditoría y posterior obtención de acreditación de pruebas con la norma Iso NTC-ISO/IEC 17025, del laboratorio de aguas, buscando asegurar la competencia de la Universidad en la venta de servicios y dar validez a los ensayos realizados. Acreditación que evidencia la eficacia del macroproceso de Extensión y Desarrollo Social.

- La continuidad exitosa del programa de formación para emprendedores, empresarios y consejeros en el marco de la "Iniciativa para el desarrollo durable empresarial en las regiones de Caldas, Quindío y Risaralda, bajo el liderazgo de la Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social, la Agencia Canadiense de Cooperación y Desarrollo Internacional, en asocio con Saje Montreal Centre de Canadá, metodología internacional que pretende la creación y sustentabilidad de empresas de diversa índole.

- La participación de la Universidad del Quindío a través del Centro de Estudios e investigaciones Regionales (CEIR) en la estructuración del Plan de Manejo que se abordará en pro de la defensa de la declaratoria del Paisaje Cultural Cafetero como patrimonio de la humanidad hecha por la UNESCO en 2011. Estrategia concertada regionalmente para dar continuidad a una serie de talleres orientada a lograr un alto impacto tanto en la sociedad como en sectores rurales y urbanos a partir de objetivos como promover el desarrollo de la comunidad cafetera y su entorno; desarrollar la cadena de cafés especiales; conservar, revitalizar y promover el patrimonio cultural y articularlo al desarrollo regional; así como fomentar el liderazgo y participación de la población.

- El compromiso de extensión cultural y social de la Universidad del Quindío a través de programas de alto impacto como el que promueven la Biblioteca Infantil y la

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social con poblaciones de instituciones públicas urbanas y rurales y hogares geriátricos del departamento del Quindío, a través de actividades lúdicas de lectura.

- La articulación al Sistema Integrado de los Sistemas Gestión de laboratorios (NTC - ISO / IEC 17025:2005) y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1072 de 2015) con lo cual se crean sinergias positivas para la maduración del desempeño en, calidad, salud y seguridad y el logro de manera sistemática la mejora continua.
- Proyecto remodelación del Auditorio Euclides Jaramillo Arango. Con el fin de mejorar la acústica y confort del auditorio. Ya que es el principal auditorio de la Institución.
- Proyecto remodelación de la Oficina de Admisiones, registro y control académico. Con el fin de brindar una mejor atención a los estudiantes y otros grupos de interés.
- Proyecto de optimización de baterías sanitarias en diferentes bloques del Campus. Con el fin brindar a la comunidad espacios que cumplan con las normas de higiene y optimizar los recursos en el consumo de agua y energía.
- Proyecto de ampliación y remodelación sala de simulación medica facultad de Ciencias de la Salud. Con el fin de generar espacios de calidad para las prácticas de los programas de enfermería y medicina.
- Remodelación Centro de Salud. Con el fin de dar cumplimiento a los requerimientos de la Secretaria de Salud Departamental.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

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

PROYECTO DE MEJORA	MACROPROCESO RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
Proyecto Desarrollo de softwares para la gestión proyectos en las vicerrectorías de Extensión e Investigación.	Macroprocesos Investigación Extensión y Desarrollo Social Gestión Tics	Están en desarrollo los proyectos: • GEPROEX (Gestor de proyectos de la vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social): El cual sistematiza el proceso físico actual respecto a los proyectos de extensión, generando control, trazabilidad, seguimiento, indicadores y reportes de los proyectos de extensión de la vicerrectoría - Implementar la política de cero papeles. • Gestor de proyectos de la vicerrectoría de Investigación: Sistematizar el la gestión de los proyectos de investigación, generando un control, trazabilidad, seguimiento, indicadores y reportes de los proyectos.
Proyecto Desarrollo de software Sistema de Gestión Documental	Macroprocesos Planeación Estratégica Administración del Campus Gestión Tics	El aplicativo en línea "intra web cero papel" para la gestión documental, se implementó en el año 2017. Entre sus beneficios está la contribución a la disminución de papel y facilita el cumplimiento de normatividad del Archivo General de la Nación y de la Estrategia de Gobierno En Línea. La herramienta colaborativa incorpora el registro, control, y seguimiento a las comunicaciones oficiales de la Entidad (externas e internas) , aplicando procesos de clasificación documental, amparados en Tablas de Retención Documental. El aplicativo tiene desarrollos a necesidad de la Institución, es así como en el último trimestre se incorporó la plantilla oficio para elaboración de documentos internos, permitiendo adjuntos y anexos y las comunicaciones internas para docentes y estudiantes.

UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

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 en los macroprocesos Investigación, Gestión Documental, Gestión Biblioteca y Gestión Jurídica, con un total de 14 acciones preventivas.

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 encontró que en 2017, se han implementado el 86% de las acciones y han sido eficaces.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

MACROPROCESO	RIESGO	No.	INDICADOR DE LAS ACCIONES	SEGUIMIENTO
INVESTIGACIÓN	Baja Ejecución del presupuesto en los proyectos de investigación.	1	1. No. de circulares enviados a los investigadores/ Total de investigadores *100	1. Indicador 1. Cumplimiento del 100%. Cuatrocientos nueve (409) circulares enviadas el 5 de mayo de 2017 a docentes y administrativos por correo electrónico a través de la oficina de comunicaciones / Cuatrocientos nueve (409) investigadores Adicionalmente, el macroproceso Investigación y el proceso compras mediante citación a través de circular, realizaron capacitación a los investigadores de la universidad, con el fin de orientarles en procesos de compra y elaboración de formatos para la adquisición de bienes y servicios. Asistencia de 28 investigadores.
		2	2. No. de instructivos distribuidos a los investigadores/ Total de proyectos iniciados en el semestre *100	2. Indicador 2. Cumplimiento del 100%. En julio de 2017, se envían instructivos a los investigadores. Distribuidos 27 instructivos del "Manual de procedimientos para ejecución de proyectos" / 27 proyectos iniciados Nota: Este instructivo está enfocado a quienes inician el proceso investigativo y especialmente a quienes ejercen como investigadores principales en el desarrollo de proyectos científicos.
		3	3. Pantallas publicitarias en la Vicerrectoría con reproducción permanente de recordatorios sobre el proceso de proyectos de investigación.	3. Pantalla ubicada en marzo de 2017, en patio ubicado entre los bloques administrativos 1 y 2. Con orientaciones sobre proceso de compras para proyectos de investigación.
		4	4. Ubicación de tótems publicitarios relacionados con actividades y proyectos en porterías principales de la Universidad.	4. Totems ubicados en las entradas de la Universidad, con información sobre los diferentes procesos de la vicerrectoría de Investigaciones, en los que se incluye orientaciones sobre proceso de compras para proyectos de investigación.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

MACROPROCESO	RIESGO	No.	INDICADOR DE LAS ACCIONES	SEGUIMIENTO
GESTIÓN DOCUMENTAL	Pérdidas de información contenida en los documentos	5	1. # De documentos digitalizados en el periodo	1. Digitalizados 9.9281 documentos del periodo 20que corresponden a: 33 folios de los Acuerdo Consejo Académico, 55 folios de los Acuerdo Consejo Superior, 79 Actas de la Facultad de Ciencias Humanas, 18 folios de Resoluciones del Consejo Académico, 3281 Resoluciones, 3146 Convenios.
		6	2. # de inventarios de fondo documental realizados / Total de inventarios de fondo documental 3. # de dependencias con socialización de la guía/ Total de dependencias 4. Detector de humo instalado	2. Indicador 2. Cumplimiento del 100%. Realizados 102 Inventarios de fondos acumulados, correspondientes a 2843 cajas y 2094 tomos de fondos acumulados/ 102 inventarios de fondo documental /102 investarios de fondo documental
		7	3. # De dependencias con socialización de la guía/ Total de dependencias.	3. A junio de 2017 el 48% Capacitadas 50 dependencias / 104 dependencias= 48% Se realizaron socializaciones que se soportan en los registros de asistencia
		8	4.Detector de humo instalado	Se Instaló el detector de humo en el área de Gestión Documental
GESTIÓN BIBLIOTECA	Robos y mutilaciones de material bibliohemerográfico	9	Instalación de bandas de seguridad a las revistas	Se realizó instalación de las bandas se seguridad al 100% de las revistas
		10	Activación del equipo de sensibilización y desensibilización	Se puso en funcionamiento el equipo de sensibilización y desensibilización
		11	Revisión de antenas y cámaras de seguridad y asignación de personal de vigilancia en las horas de mayor afluencia, a fin de minimizar el riesgo de hurto.	Se realizó envío de beesoft para la revisión de las antenas y de las cámaras de seguridad e iluminación y lámparas. Se asignó personal de vigilancia en las horas de mayor afluencia, a fin de minimizar el riesgo de hurto.
		12	N° de socializaciones realizadas / No. De socializaciones programadas x 100	1. Cumplimiento del 100% 2 socializaciones realizadas / 2 socializaciones programadaspaar el semestre I de 2017 Nota: Las socializaciones involucran conocimientos teóricos que le permitan adquirir habilidades en el manejo de los recursos de información impresos y los servicios que ofrece la Biblioteca – CRAI, del uso, trato y robo del material Bibliohemerografico, además la importancia de las políticas de derechos de autor.
GESTIÓN JURÍDICA	Aumento de demandas para reliquidación pensional	13	# de demandas en las que se vincula al Seguro Social y Ministerio de Hacienda	Determinar controles eficaces
	Incremento en el valor de las pensiones a cargo de la institución	14	No tiene	N/A

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

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° 07

Macroproceso	Riesgos de corrupción (Ley 1474 de 2011)	Objetivo estratégico y de calidad afectado
Gestión Financiera	Movimientos financieros	<p>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.</p> <p>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.</p>
	Contratación	<p>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)</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Todos los macroprocesos	Uso indebido de la información	<p>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.</p>
Todos los macroprocesos	Manejo de información	<p>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.</p>
Todos los macroprocesos	Filtración de información confidencial	<p>3. Fortalecer los procesos de extensión para satisfacer las exigencias y necesidades del entorno, aportando a la solución de problemáticas del desarrollo social.</p>
Todos los macroprocesos	Robo y pérdida de información Institucional	<p>4. Fortalecer la gestión universitaria y el mejoramiento continuo, a través de la innovación y la creatividad para alcanzar y sostener la acreditación institucional.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

Mejoras en la metodología

De acuerdo a l proceso de transición hacia la norma ISO 9001:2015 y de acuerdo al requisito 6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades, se realiza actualización de la matriz de riesgos inherentes de la institución y me plantea una metodología para implementar oportunidades. (Ver matriz de riesgos en su nueva versión).

La institución adopta el término Oportunidad y según la nota 2 de la norma se refiere a: Las oportunidades pueden llevar a la adopción de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, contacto con nuevos clientes, establecimiento de asociaciones, uso de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización o las de sus clientes.

En este apartado se plasma gran parte de lo que quiere transmitir la norma ISO 9001:2015. Es una parte muy novedosa, por lo que es la que más puede impactar en los Sistemas de Gestión de la Calidad actuales. El objetivo que persigue es asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad funciona de forma correcta y que se obtienen todos los resultados que se esperan, además se tiene que realizar una planificación de las acciones que harán frente a todos los riesgos y las oportunidades.

La metodología en riesgos de la Universidad del Quindío como buena practica


La Universidad participó en el V encuentro de gestión universitaria del SUE, en Pereira el 22 y 23 de Septiembre de 2016. El Encuentro estaba dirigido a rectores, vicerrectores, directivos, académicos y profesionales que tengan responsabilidades o participación en la dirección y gestión de las universidades e Instituciones de educación superior públicas y privadas.

La Universidad participó en la línea temática “Desarrollo físico y sostenibilidad” con la Ponencia “Controles preventivos y correctivos, aspectos para mitigar riesgos” presentada por el profesional Victor Hugo Zea Robledo del equipo SIG (Sistema Integrado de Gestión) , algunas de las conclusiones resaltadas fueron:

- Al considerar los riesgos a lo largo de todo el sistema de gestión, se aumenta la posibilidad de alcanzar los objetivos establecidos.
- En las normas de sistemas de gestión, versión 2015, el enfoque a riesgos debe ser considerado desde el contexto y a lo largo de todo el sistema, tornando las acciones preventivas inherentes a las actividades de planeación, operación, análisis y evaluación.
- Los riesgos se distribuyen en todos los niveles de los sistemas de gestión de las Instituciones, desde la planeación estratégica hasta la mejora del desempeño de la organización.
- La revisión por la dirección debe considerar la eficacia de las acciones tomadas para tratar riesgos y las oportunidades.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

A continuación informamos las **21 ponencias** que fueron seleccionadas por el Comité Interinstitucional.

 PONENCIAS SELECCIONADAS V ENCUENTRO COLOMBIANO DE GESTIÓN UNIVERSITARIA				
No.	Línea Temática	Título	Universidad	Ponente
1	Gestión Administrativa	Diseño e implementación de un instrumento de medición del clima organizacional	Pontificia Universidad Javeriana	Yida Arias Rubio
2		El SIPAME como estrategia de gestión de la calidad académica en instituciones de educación superior	Universidad Tecnológica de Pereira - UTP	Jaime Andrés Ramírez España
3		Gestión de la información estadística institucional: competencias para el futuro	Universidad Nacional de Colombia	Alberto Rodríguez
4		La seguridad de la información como elemento de mejora en la gestión administrativa universitaria	Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia- UPTC	Diana Rocio Plata Arango
5		Gobierno universitario	Universidad El Bosque	Germán Villegas González
6		Sistema integral de información y atención ciudadana	Universidad Tecnológica del Chocó "Diego Luis Córdoba"	Yunner Eduard Moreno Córdoba
7		Servicios virtuales al estudiante	Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario	Carole Tovar Siachoque
8		Chairá - Sistema de información misional orgullosamente nuestro	Universidad de la Amazonia	Fredy Antonio Verástegui González
9	Gestión Financiera	Unidades estratégicas de gestión	Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD	Leonardo Andres Urrego Cubillos
10		Modelo de evaluación de rentabilidad de programas	Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario	Javier Vásquez Herrera
11		Mejoramiento y sostenibilidad de la gestión administrativa y financiera de la Universidad Nacional	Universidad Nacional de Colombia	María Fernanda Forero Siabato
12		Proceso de implementación de las normas internacionales de información financiera Resolución 533	Universidad de Caldas	Aura Liliana Gaviria Giraldo
13	Desarrollo Físico y Sostenibilidad	Ahorro de energía mediante automatización y cambios de tecnología.	Universidad Tecnológica de Pereira - UTP	Cesar Augusto Cortes Garzón
14		Desarrollo físico y sostenibilidad de la sede Tumaco pacífico campus hacia la certificación HQE	Universidad Nacional de Colombia	Luis Enrique Gil Torres
15		Gestión de la planta física de la Universidad del Valle	Universidad del Valle	Álvaro Eduardo Poveda López
16		Controles preventivos y correctivos, aspectos para mitigar riesgos	Universidad del Quindío	Victor Hugo Zea Robledo
17	Investigación e Innovación	Gestión en la generación de un modelo de educación en el área de postconflicto	Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca	Mario Perilla Perilla, Diana Marcela Trujillo Suárez
18		Experiencia de codesarrollo e investigación aplicada "Bajo el mismo techo": alianza UIS-ECOPETROL	Universidad Industrial de Santander	Dario Yesid Peña Ballesteros
19		Investigación e innovación. Experiencias Universidad de Antioquia	Universidad de Antioquia	María Patricia Arbeláez Montoya
20		Eficiencia y rankings en la educación superior pública: efectos de la divulgación	Universidad del Cauca	Zoraida Ramirez Gutierrez
21		Las redes de conocimientos especializados como estrategias aplicables a problemáticas complejas con fundamento en investigaciones innovadoras	Universidad Popular del Cesar	Luis Carlos Dias Muegue

Cuarta Convocatoria de Reconocimiento y Publicación de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria 2017

Se envió propuesta al Observatorio Colombiano de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria – TELESCOPI Colombia, para participar en la Cuarta Convocatoria de Reconocimiento y Publicación de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria 2017. Convocatoria que fue evaluada a partir de los criterios de calidad del Modelo Europeo de Excelencia (EFQM). Aunque no fue seleccionada se resaltó su calidad y aporte a la gestión universitaria.

CONCLUSIONES

1. Gestionar ante la Alta Gerencia la implementación de controles y de acciones preventivas definidas en el mapa de riesgos institucional, que no están al alcance de los líderes de los procesos.
2. Se requiere fortalecer en empoderamiento a los líderes de los procesos que están involucrados en los riesgos que están contenidos en el mapa de riesgos institucional.
3. Incluir en los planes anuales de gestión de cada uno de los Macroprocesos, las acciones de mejora establecidas en los mapas de riesgos, esto con el fin de permitir un mayor monitoreo y seguimiento por parte de los responsables a su vez asignar compromisos para la implementación de actividades.
4. Replantear aquellos indicadores que definitivamente no son cumplibles o sobre los que no se puede influir en la implementación de la acción correctiva, con el fin de lograr indicadores y actividades que estén dentro del resorte de la persona que esté a cargo del control del riesgo.
5. Continuar con las estrategias que permitan el empoderamiento de los líderes frente a los mapas de riesgos y a las acciones de control implementadas para mitigarlos.

10. INFORMES DE PARES ACADÉMICOS

FORTALEZAS MÁS RELEVANTES RESALTADAS POR LOS PARES

- El incremento en los materiales de Biblioteca a disposición de los estudiantes y profesores del programa, especialmente en lo referente a recursos en inglés.
- La Universidad cuenta con un campus bastante amplio de unas 13 hectáreas, con un alto porcentaje de áreas verdes, entre prados y bosques. El resto se distribuye en campos deportivos incluida una piscina, parqueaderos, senderos, caminos y edificaciones varias para la administración, la docencia, investigación, bienestar, salud, biblioteca y otros servicios.
- Son de destacar los servicios de biblioteca y bienestar universitario. La biblioteca en físico con una distribución y espacios amplios y bien concebidos, una oferta amplia de los diferentes servicios en donde sobresale la suscripción de licencias a diferentes bases de datos actualizadas de diferentes tipos y áreas del conocimiento con un servicio y acceso casi instantáneo a temas científicos de reciente publicación, lo cual permite a cualquier miembro de la comunidad, mantenerse al día en sus temas de interés. Las instalaciones y servicios del bienestar universitario también son de resaltar por los diferentes espacios y máquinas modernas para el deporte, el arte, danzas y demás actividades de esparcimiento.
- La UQ adelanta un estudio estadístico muy completo, serio y con muy buen soporte estadístico, y tal vez único, de la deserción estudiantil, causas y remediación, esta última se viene poniendo en práctica y sus resultados son ciertamente positivos, mostrando una tendencia favorable a la permanencia.
- De mencionar también como fortaleza institucional es la reciente creación del Sistema Universitario del Eje Cafetero SUEJE que comprende la alianza entre las universidades Tecnológica de Pereira, de Caldas y del Quindío, tendiente a compartir fortalezas, programas y recursos, cooperación de la cual se espera una potenciación de la calidad de sus programas.
- La trayectoria académica de más de 40 años de funcionamiento interrumpido, tiempo durante el cual ha tenido varias reestructuraciones y cambios en respuesta a la normatividad vigente.
- Equipo académico administrativo con el cual cuenta la Universidad.
- Estructura consolidada en el equipo de Autoevaluación y Acreditación.
- El desempeño exitoso del gobierno y la gobernanza de la Universidad.
- El informe de autoevaluación consistente y muy bien evidenciada.
- Gestión académica realizada en el cuerpo profesional desde la contratación, mejoramiento de los salarios y el apoyo a la formación.
- El buen manejo financiero de la Institución evidenciado en la transparencia y la rendición de cuentas.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

- Articulación de la producción investigativa con las necesidades de la región, convirtiéndose en un proceso pertinente.
- Redimensionamiento curricular.
- El desarrollo de la proyección social y la extensión en el impacto de la región.
- El proceso transformador y evolución de la Universidad.
- El crecimiento de los Sistemas de Información.
- El rigor metodológico llevado en la metodología y la ponderación
- El análisis cruzado del proyecto institucional, el plan de desarrollo y el pilar del plan rectoral.
- Estrategias del reforzamiento del componente en una segunda lengua.
- Actualización de algunas políticas del ordenamiento jurídico.

ALGUNAS OPORTUNIDADES DE MEJORA INDICADAS POR LOS PARES

- Continuar con la intervención de la deserción y expresar en las presentaciones no solo la de período sino también la de cohorte.
- Continuar con el proceso de intervención en el logro exitoso del aprendizaje- pruebas saber
- Actualizar el Estatuto Profesoral.
- Actualizar el reglamento estudiantil de pregrado.
- Mejorar el sistema de evaluación docente.
- Trabajar por la gestión en el estatuto profesoral.
- Analizar los juicios de valor en el factor de bienestar, recursos físicos y financieros, teniendo en cuenta su condición de Universidad pública
- Analizar la valoración de procesos académicos que para un momento de cambio de paradigma es considerablemente alta.
- En el plan de mejoramiento, separar debilidades de oportunidades de mejora.
- Expresar de manera dinámica los procesos de cambio de algunos aspectos a cambio de expresar que no se tiene.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

11.CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES	ACCIONES
Sistema de Garantía Interna de Calidad	Jefe Oficina Asesora de Aseguramiento y Gestión de Calidad Equipo SIG Decanos y Directores de programas que implementarán el Sistema de Garantía Interna de Calidad-SGIC y sus equipos de trabajo	
Integración de Sistemas de Gestión. Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 2 - Función Pública. En cumplimiento al artículo 133 del Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018, que ordena la integración del Sistema de Desarrollo Administrativo y del Sistema de Gestión de la Calidad en un único modelo de gestión, articulado con el Sistema de Control Interno	Alta Dirección Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Equipo SIG Líderes de macroprocesos y sus equipos de trabajo	1. Conocimiento del modelo de integración de sistemas del nuevo Decreto "Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 2 - Función Pública, la Iso 9001:2015 y el Sistema de Garantía Interna de Calidad. 2. Identificar el estado actual del SIG respecto a los nuevos modelos (diagnóstico) para determinar armonización y/o ajustes. 3. Establecer planificación de los cambios según resultados del el diagnostico y definir cronograma para la transición y/o actualización e implementación de nuevos modelos. 4. Ejecutar y realizar seguimiento a las actividades establecidas en el Plan de transición, actualización o implementación de los modelos..
Transición ISO 9001:2015	Alta Dirección Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Equipo SIG Líderes de macroprocesos y sus equipos de trabajo	
Acreditación Institucional de Alta Calidad	Alta Dirección Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Equipo SIG Líderes de macroprocesos y sus equipos de trabajo	1. Rediseñar Modelo del Sistema Integrado de Gestión y Mapa de Procesos – Cadena del Valor, alineándolo al proceso de acreditación. 2. Revisar alcance de Sistema de Gestión en certificación y documentación. 3. Modernizar o ajustar procesos, estructura y ajustes normativos del SIG.
Implementación software y sistemas de información		

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

12. PROYECTOS DE MEJORA

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
Proyecto de optimización de movilidad y obras de urbanismo. Con el fin de dar cumplimiento a normatividad en señalización vial, garantizar recorridos peatonales continuos en el campus y dar prelación al peatón y al ciclista sobre cualquier tipo de vehículo.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Jefe Oficina Planeación Física
Continuar implementación de proyectos estratégicos de TI: Implantación del modulo de PQRS para sustituir el actual del portal, Mesa de Servicios Institucionales , modulo para la gestión de bienestar univesitario.	Rectoría Gestión Tics
Proyecto de optimización de Escenarios deportivos. Con el fin de cumplir con las normas para competencias deportivas nacionales en el marco de los juego interuniversitarios y brindar un mejor servicio a la comunidad en general, Bienestar de los estudiantes.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Jefe Oficina Planeación Física
Proyecto Construcción del edificio de aulas de la Facultad De Ciencias Económicas Administrativas y Contables. Con el fin de aumentar la oferta en aulas y mejorar laboratorios para las practicas propias de la Facultad.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Jefe Oficina Planeación Física

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 07

JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO
Rector

REINALDO SIERRA P.
Jefe Oficina Asesora de Planeación y
Desarrollo
Representante de la Dirección

Proyectó: Reinaldo Sierra P.
Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo
Marietta Velásquez R., profesional especializado

UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO