

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

PERÍODO DE REVISIÓN:
Agosto 2017 Julio 2018

Rector:
JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO

Representante de la Dirección:
REINALDO SIERRA P.

**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO

2018

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo	ELEMENTO	Página
I	INTRODUCCIÓN	3
II	ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN	3
III	ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	4
IV	LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD LOS CERTIFICADOS Y EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO	5
1.	POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD	7
1.1	POLÍTICA DE CALIDAD	7
1.2	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD	8
2.	RESULTADOS DE AUDITORÍAS	9
2.1	AUDITORÍA EXTERNA	9
2.2	AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	9
3.	LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES	15
3.1	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES	15
3.2	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO	18
3.3	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS	20
3.4	OTROS MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN	21
4.	DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	26
4.1	INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD	26
5.	CONFORMIDAD DEL SERVICIO	29
5.1	REPORTE Y ATENCIÓN A SITUACIONES PRESENTADAS EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (TRATAMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME)	29
6.	ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA (PLANES DE MEJORAMIENTO)	33
7.	EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS	38
8.	ACCIONES DE MEJORA INSTITUCIONALES DESTACADAS EN EL PERIODO	39
9.	ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS	42
10.	EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES	38
11.	INFORMES DE PARES ACADÉMICOS	45
12.	CONTEXTO Y CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE GESTIÓN ((situaciones externas e internas relevantes para el sistema)	48
13.	ACCIONES DE MEJORA	50
14.	CONCLUSIONES	51

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

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 2017 a julio de 2018.

La información de entrada o elementos que evidencian sus resultados, los establecen la Norma Técnica de Calidad NTCGP: 1000-2009, en su numeral 5.6 y la Iso 9001:2015 en su numeral 9.3.2:

1. Política de la calidad y los objetivos de la calidad
2. Los resultados de auditorías
3. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
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. El desempeño de los proveedores externos
8. Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección
9. Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad (situaciones externas e internas relevantes para el sistema).
10. Las recomendaciones para la mejora
11. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

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 presenciales, 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.

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.

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.

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° 08

IV. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD LOS CERTIFICADOS Y
EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

El Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma Iso 9001, es compatible con otras normas de gestión y sus requisitos, es decir, **sirve de base** para la implementación de otros Modelos, sistemas, políticas de estado o prácticas, en nuestra institución son ellos:

-Aseguramiento de Calidad de Programas académicos e Institucional, requerimientos del Ministerio de Educación Nacional y los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación.

-Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (De carácter obligatorio para todas las entidades mediante Decreto 1072 de 2015-Libro 2, Parte 2, Título 4, Capítulo 6, Resolución 1111 de 2017 - Estándares mínimos, ISO 45001 2018).

-Sistema de Gestión de Laboratorios. (NTC-ISO 17025- Competencia de laboratorios de ensayo y calibración)

-Sistema de Gestión Ambiental (NTC ISO 14001)

-Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (Programa Audit Colombia)

- Responsabilidad Social (Buena práctica)

- Protección de datos personales (Ley 1581 de 2012)

Otro Sistema que puede implementarse de acuerdo a políticas de estado:

-Gestión de la Seguridad de la Información (NTC-ISO-IEC 2700. Requisito de la política de estado Gobierno Digital-Antes Gobierno En Línea, Decreto 1078 de 2015).

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: MODELOS DE REFERENCIA



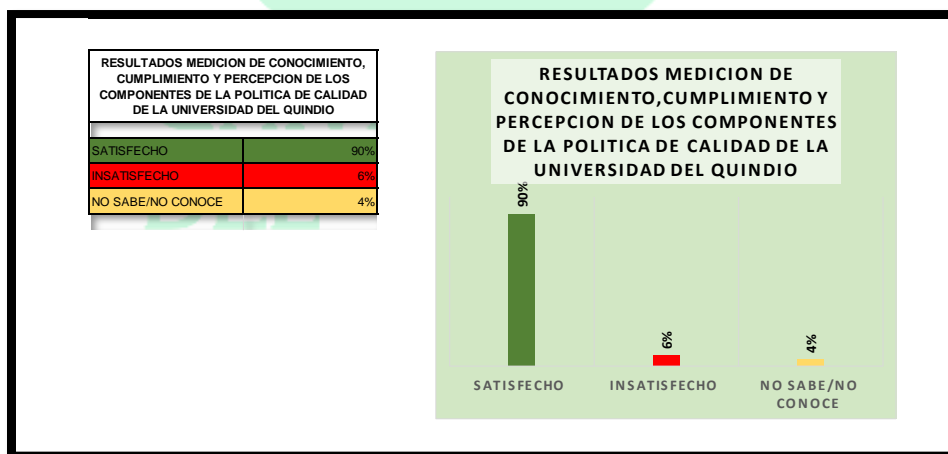
1. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

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».

Evaluación a la política de calidad

Con base en la encuesta de satisfacción se midieron los componentes de la política de calidad, se realizó alineación entre éstos con las preguntas de encuestas de satisfacción relacionadas, para conocer la percepción del usuario. Las apreciaciones mostraron que el 90% está satisfecho, 6% insatisfecho y sólo un 4% no sabe/no conoce. En el anexo 1, se muestran los cuadros con la alineación de componentes de la política y preguntas de encuesta de satisfacción y los criterios satisfecho y muy satisfecho con los resultados porcentuales.



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.

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 2017. Para este periodo, la prestación del servicio se verificó en el programa de Biología.

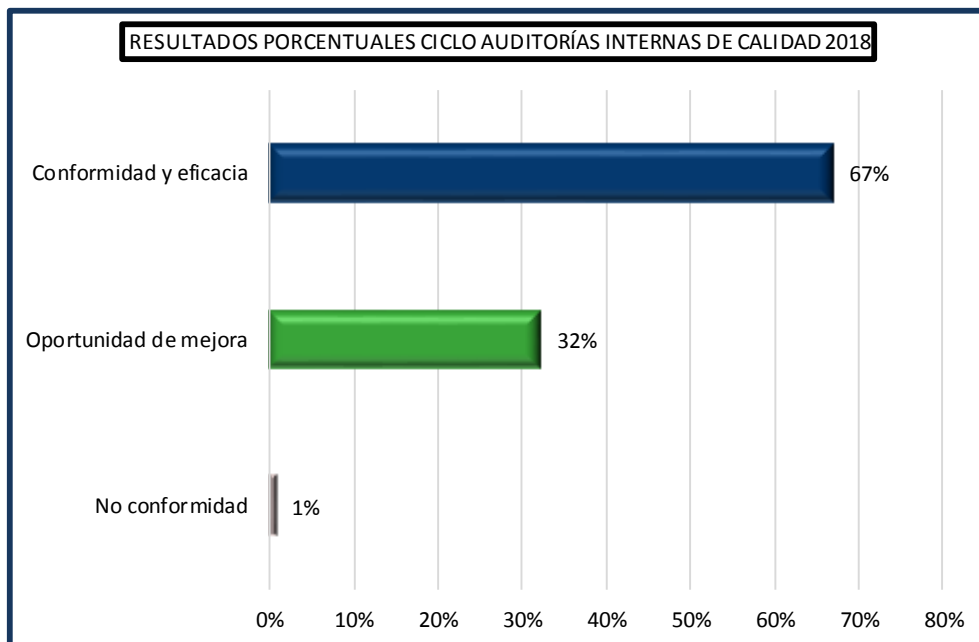
2.2 AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD 2018

En el marco de la ejecución del Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad ciclo 2018, se realizó verificación sobre la aplicación de los requisitos definidos en la Norma ISO 9001:2015, como parte del proceso de transición, así como los requisitos definidos en normatividad externa, de usuarios, e internos por las políticas, lineamientos, manuales y procedimientos Sistema de Gestión de Calidad vigentes en la Universidad del Quindío, con el fin de evidenciar mejora continua y el mantenimiento del sistema. El alcance incluyó doce (12) macroprocesos: Comunicación Estratégica, Gestión y Aseguramiento de Calidad, Docencia, Investigación, Extensión y Desarrollo Social, Administración del Campus, Gestión Humana, Gestión Apoyo Académico, Gestión Biblioteca, Gestión Documental, Gestión TICS, Control Interno.

En el ciclo participaron veintiún (21) auditores de los treinta y dos (32) profesionales calificados. Se incluyeron cuatro (4) docentes-administrativos y catorce (14) funcionarios administrativos. En la vigencia se capacitó los auditores internos de calidad en Sistemas Integrados de Gestión.

En este ejercicio de auditoría los resultados de acuerdo con los criterios definidos y el alcance fueron ciento veintisiete (127) hallazgos con 85 aspectos de conformidad y eficacia para el 67% del total, cuarenta y uno (41) como oportunidad de mejora que corresponde al 32% y una (1) no conformidad. El siguiente gráfico muestra el porcentaje de participación por tipo de hallazgo.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

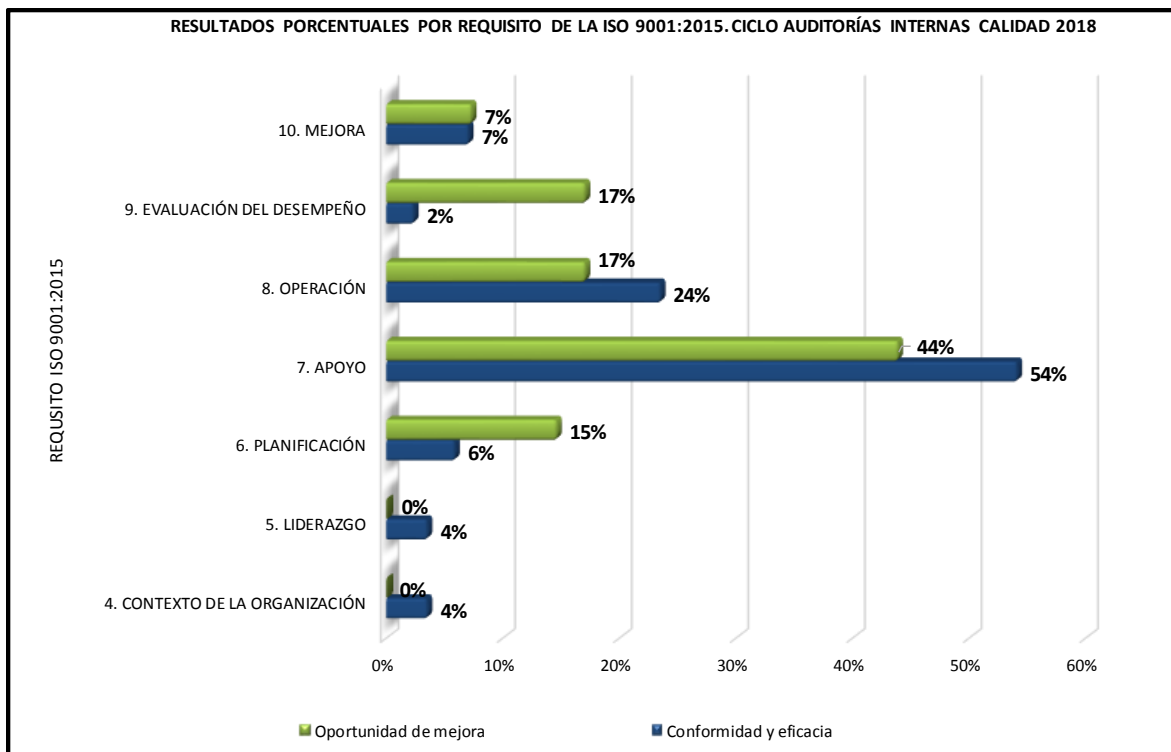


Hallazgo	No.	Porcentaje
Conformidad y eficacia	85	67%
Oportunidad de mejora	41	32%
No conformidad	1	1%
Total	127	100%

Distribución de las No Conformidades y Oportunidades de Mejora Relacionadas con Requisitos Establecidos por la Norma ISO 9001:215

Del ciento veintisiete (127) hallazgos evidenciados durante la auditoría interna de calidad, se observó que el requisito 7 (apoyo) tiene mayor participación con el 54% en conformidad y eficacia y el 44% con oportunidades de mejora, seguido del requisito 8 (operación) con el 24% en conformidad y eficacia y el 17% con oportunidades de mejora.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08



Requisito	Conformidad y eficacia	% Conformidad y eficacia	Oportunidad de mejora	% Oportunidad de mejora	No conformidad	% No conformidad
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	3	4%		0%		0%
5. LIDERAZGO	3	4%		0%		0%
6. PLANIFICACIÓN	5	6%	6	15%		0%
7. APOYO	46	54%	18	44%		0%
8. OPERACIÓN	20	24%	7	17%		0%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	2	2%	7	17%	1	100%
10. MEJORA	6	7%	3	7%		0%
TOTAL	85	100%	41	100%	1	100%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

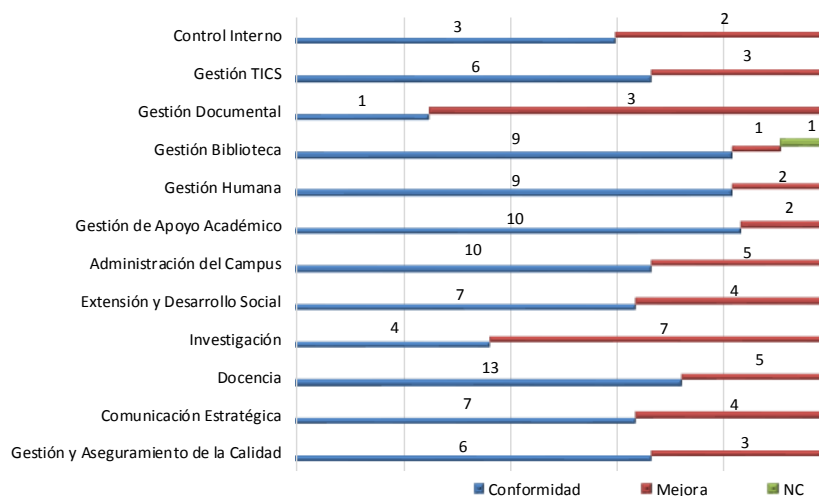
Aspectos más relevantes por requisitos identificados en las auditorías internas de calidad:

Requisito	Conformidad y eficacia	Mejora	No conformidad
4. Contexto de la organización	Desempeño de los macroproceso en coherencia con los objetivos estratégicos y de calidad.		
5. Liderazgo	Compromiso de líderes con el Sistema de Gestión de Calidad.		
6. Planificación	La administración que se hace de los riesgos en pro de la eficiencia de controles. La planeación para la gestión del cambio.	La identificación de nuevos riesgos que puedan afectar los objetivos institucionales y del macroproceso.	
7. Apoyo	El fortalecimiento de la comunicación interna y externa para difundir requisitos a los grupos de interés y divulgar información institucional. Las estrategias de autocapacitación y la mejora en el plan de capacitación institucional. La competencia de equipos de trabajo administrativo y profesoral. El fortalecimiento en infraestructura tecnológica. El manejo presupuestal. La gestión del conocimiento por lecciones aprendidas y la transferencia de éste.	La oportunidad de realizar ajustes en la información documentada de acuerdo al análisis de su valor agregado al aporte al macroproceso. La continuación de mejoras en ambientes de trabajo e infraestructura.	
8. Operación	Los controles y mejoras establecidos en servicios educativos.	Fortalecer aspectos de la planeación del servicio.	Debilidad en aplicación de requisito interno en servicio.
9. Evaluación del desempeño	Las auditorías por ciclos. La integración en el programa de auditoría de otros Sistemas de Gestión de la Universidad.	La inclusión de nuevos indicadores que faciliten el control y mejora de los macroprocesos.	
10. Mejora	La mejora continua de la Universidad, visible con su sello de acreditación institucional y el aumento de programas también acreditados. El fortalecimiento de la mejora en macroproceso Docencia.	La identificación de mejoras en macroprocesos.	

Finalmente, con relación a los resultados en número y porcentaje de los requisitos evaluados por macroproceso, se tiene:

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

Participación numérica de resultados por macroprocesos



MACROPROCESOS	RESULTADOS						Participación numérica de resultados por macroproceso	Participación porcentual de resultados por macroproceso
	Conformidad	% Conformidad	Mejora	% Mejora	No conformidad	% No conformidad		
Gestión y Aseguramiento de la Calidad	6	7%	3	7%		0%	9	7%
Comunicación Estratégica	7	8%	4	10%		0%	11	9%
Docencia	13	15%	5	12%		0%	18	14%
Investigación	4	5%	7	17%		0%	11	9%
Extensión y Desarrollo Social	7	8%	4	10%		0%	11	9%
Administración del Campus	10	12%	5	12%		0%	15	12%
Gestión de Apoyo Académico	10	12%	2	5%		0%	12	9%
Gestión Humana	9	11%	2	5%		0%	11	9%
Gestión Biblioteca	9	11%	1	2%	1	100%	11	9%
Gestión Documental	1	1%	3	7%		0%	4	3%
Gestión TICS	6	7%	3	7%		0%	9	7%
Control Interno	3	4%	2	5%		0%	5	4%
Total	85	100%	41	100%	1	100%	127	100%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

Análisis comparativo entre 2017 y 2018

Hallazgo	2017	2017	2018	2018	Tendencia	Diferencia	%
Conformidad y eficacia	73	67%	85	67%	Aumenta	12	67%
Oportunidad de mejora	35	32%	41	32%	Aumenta	6	33%
No conformidad	1	1%	1	1%	Se mantiene	0	0%
Total	109	100%	127	100%		18	100%

Se observa que la tendencia se mantiene con los resultados del 67% en los aspectos de conformidad con la eficacia para el 2018, al igual que las oportunidades de mejora con el 32%. Con relación a las no conformidades, se mantiene el resultado.

Durante el ciclo de Auditoría Interna de Calidad 2018, se evidencia una diferencia total de diez y ocho (18) hallazgos, que equivalen al 17% de incremento en hallazgos. Dentro del análisis podría tenerse en cuenta que las siguientes causas:

- El incremento en la conformidad muestra que el Sistema de Gestión ha venido madurando.
- Los líderes de los macroprocesos han tenido una mayor apropiación de los requisitos y elementos del Sistema de Gestión de Calidad.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

De acuerdo con los informes de los Auditores Internos y de acuerdo al objetivo de este ciclo de auditorías el Sistema de Gestión de Calidad, se concluye que el Sistema de Gestión:

- Es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, los de la institución, legales y partes interesadas. El 67% de los resultados mostraron esta característica.
- Es eficaz porque se realizan las actividades planificadas y se alcanzan resultados; es eficiente por cuanto se hace un adecuado uso de los recursos para el desarrollo de las actividades y la implementación de acciones de mejora.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS PERTINENTES

Para medir la percepción de satisfacción de los usuarios y retroalimentación de las partes interesadas se consideran los siguientes mecanismos: encuestas de satisfacción, encuestas de apreciación, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, evaluación de servicios prestados, opiniones, comité, conversación directa o reuniones. Las conclusiones y acciones de los métodos aplicados, se relacionan a continuación:

3.1 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES

Se aplicó la encuesta de satisfacción de estudiantes en una muestra de 1064 estudiantes en 24 programas académicos, se evaluaron los diferentes servicios de los macro procesos, se encontró lo siguiente:

Los resultados mostraron que el 90% de los encuestados están muy satisfechos (Supera expectativas, muy satisfechos, satisfechos). Aspectos académicos, siguen siendo muy bien evaluados, los diferentes Programa programas académicos, son competentes bajo los principios de la autonomía, la ética y el respeto hacia los demás en un ambiente de paz, con capacidad pertinente, creativa e integradora para la innovación, transferencia e investigación tecnológica, a través de una fundamentación científica y experimental, con el propósito de responder a las necesidades y exigencias del mercado y la industria en el ámbito local, regional, nacional e internacional.

Para la Universidad el proyecto educativo es unquindiano porque estudiantes, docentes, administrativos y los demás actores universitarios lo asumen como propio, como un compromiso real y, principal guía de sus acciones y obedece también al reconocimiento del papel que como colectivo académico asume la Institución, que en cumplimiento de su función social:

- a) Promueve el acceso al conocimiento, a la ciencia, a las artes, a la técnica y a los demás bienes y valores de la cultura.
- b) Forma en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia. En la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección y sostenibilidad del medio ambiente.
- c) Fomenta la investigación científica y ofrecerá las condiciones adecuadas para su desarrollo.
- d) Establece mecanismos que hagan posible el acceso de todas las personas aptas a la educación superior.
- e) La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrollará con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad; mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Tiene un control interno que se ejerce en los términos que señale la ley."

En su Misión la Universidad del Quindío establece que "...contribuye a la transformación de la sociedad, mediante la formación integral desde el ser, el saber y el hacer. " y que propende por el desarrollo de una comunidad académica regida por la formación integral como principal propósito.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

En el marco del PEU la Universidad del Quindío lleva a cabo acciones orientadas a la formación integral de los estudiantes y también, en general, de la comunidad universitaria. Las actividades académicas, de bienestar institucional y de proyección

Social se orientan a consolidar una agenda que fortalezca la identidad cultural a través de espacios para el arte y la expresión creativa con grupos representativos como el grupo de teatro Casa Grande conformado por estudiantes de distintos programas Académicos, por solo mencionar un ejemplo.

En bienestar Institucional el eje principal que se atiende en la Universidad está relacionado con el desarrollo de la población estudiantil bajo principios de solidaridad, responsabilidad social, solución de problemas, para lo cual integra los aspectos psicológicos, morales, éticos, de salud física, recreación, ambiente y cultura en la atención a la población estudiantil. Se parte de la transversalización de la idea de “bien-estar” institucional, para consolidar la formación integral y el mejoramiento del clima organizacional.

La aspiración institucional es asegurar la retención de los estudiantes, mejorar la calidad de vida, la formación humana integral, el desarrollo físico, como condiciones necesarias para un alto nivel de logro institucional.

La Universidad del Quindío aplica políticas claras de bienestar orientadas al mantenimiento de un adecuado clima institucional que busca favorecer el crecimiento personal y de grupo y propicia la conformación y consolidación de una comunidad académica institucional de alta calidad.

El Área de Desarrollo Humano y Salud Integral ofrece inducción, apoyo académico y económico, salud integral, centro de salud, para el beneficio de toda la población Estudiantil y se ha trabajado en la prevención del consumo de sustancias psicoactivas e intervención de zonas de consumo. El Área de Cultura y Ciudadanía ofrece cursos, grupos culturales, escuelas de formación en cultura.

El Área de Deportes y Recreación ofrece cursos, apoyo a selecciones representativas, escuelas de formación en deportes, centro de acondicionamiento físico, recreación y apoyo logístico.

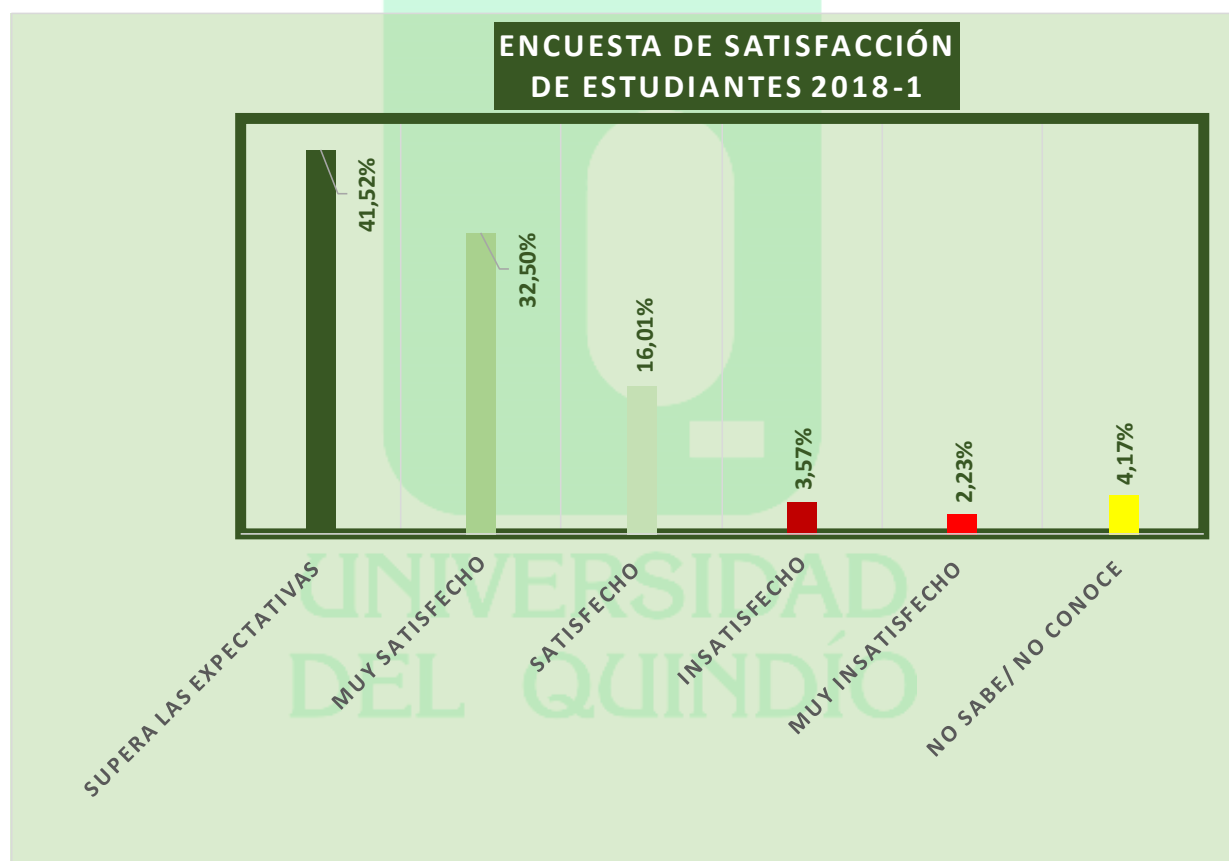
En los últimos cinco años se ha logrado la construcción del edificio de Bienestar Institucional, la adecuación de la zona de alimentación saludable, la construcción de zonas de estudios, la remodelación de baterías sanitarias, la adecuación y ampliación del Restaurante del Bosque, la construcción del parque biosaludable, la construcción de la zona de estudio de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Además, se ha realizado un importante estudio para determinar factores de riesgo de deserción y la definición de programas de prevención, que aseguren la permanencia de los estudiantes en la Universidad con una mirada por programas académicos y metodologías.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

La Institución ha puesto especial atención, desarrollando condiciones institucionales que aseguren el bienestar de estudiantes, profesores y empleados además de la comunidad que se beneficia con las instalaciones deportivas y culturales de la institución.

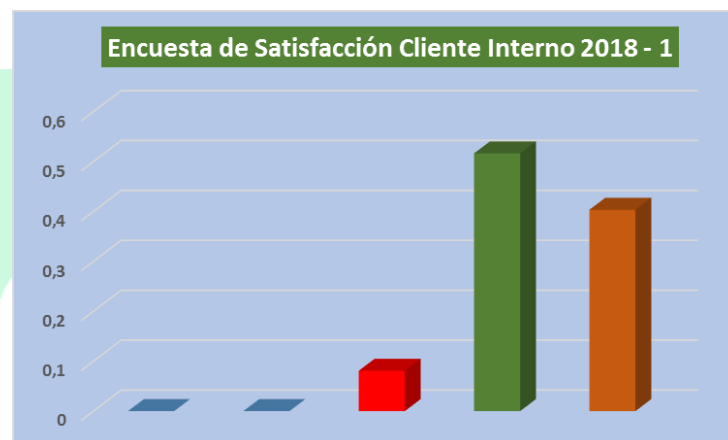
La Universidad del Quindío cuenta con un campus privilegiado, que le permite brindar las condiciones para el desarrollo de las actividades académicas y de bienestar y que responde al concepto de Universidad Jardín, que pone de presente una clara postura institucional acerca de su relación con el entorno y el aporte y cuidado con el medio ambiente.



Con relación a los resultados de insatisfacción, estos fueron realmente muy bajos frente a los de satisfacción, encontrando dificultades en: Los requisitos de graduación (9%), la retroalimentación por parte de los representantes estudiantiles a la comunidad académica de su gestión (7%), la cantidad de profesores con que cuenta el programa al que usted pertenece es suficiente (7%) . Con relación a estos resultados, las dos últimas debilidades se han integrado al plan de mejoramiento por acreditación institucional para el debido tratamiento.

3.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO

Insatisfecho (A3)	7%
Satisfecho (A1)	60%
Muy Satisfecho (A2)	33%
Sin respuesta	0%
No mostrada	0%
	100%



La encuesta de satisfacción de cliente interno muestra un resultado del 93% , lo que demuestra que los estándares de calidad y la madurez del sistema integrado de gestión que se viene desarrollando en la institución ha permitido que el personal administrativo y docente cada día tenga una percepción más favorable de los diferentes macroprocesos. Entre lo más destacado:

PDI es la carta de navegación para la dirección universitaria y los Informes de Gestión anuales cuenta del avance y de los logros en las metas fijadas institucionalmente. La adecuación de la zona de alimentación saludable, la remodelación de baterías sanitarias, la adecuación y ampliación del Restaurante del Bosque, la construcción del parque biosaludable, la construcción de la zona de estudio de la Facultad de Ciencias de la Salud, han permitido mayor esparcimiento de los usuarios en diferentes zonas de la institución que han permitido mejorar su calidad de vida a nivel personal y laboral.

El soporte normativo con el propósito de conocer y satisfacer las diferentes necesidades administrativas, y que fundamentalmente están relacionadas con los procesos periódicos de planeación; sin embargo, los mecanismos alternativos para atender las contingencias que se presenten, el objetivo es satisfacer las eventuales necesidades administrativas, que no se hayan atendido por los mecanismos formales, ya que se detecta la mejoría en el sistema de quejas, peticiones y reclamos, la conectividad, el cubrimiento y velocidad de internet, y la actualización del portal web, las eficiencias en el correo electrónico, el impacto de la capacitación de los empleados administrativos, el manejo y la necesidad de digitalización de las historias académicas y laborales, entre otros aspectos en los que la Universidad viene trabajando como parte del plan de mejoramiento, han hecho que la satisfacción se incremente en escalas favorables.

Lo anterior permite la adquisición de bienes y servicios y la contratación para los diferentes fines institucionales. Es importante resaltar que la Institución ha atendido en debida forma las observaciones formuladas en el plan de mejoramiento en este aspecto para lo cual, se ha

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

implementado la plataforma "Ecotic – Uniquindío conectada", conformada por diferentes sistemas de gestión, que pretenden transversalmente atender los diferentes procesos. Se reitera que la Institución debe hacerle seguimiento al funcionamiento del mismo y así confirmar que este sistema satisface los requerimientos de la Institución.

Mediante Acuerdo del Consejo Superior 020 del 18 de diciembre de 2015, se establece la estructura organizacional de la Universidad del Quindío, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones. La Universidad dispone de una estructura organizacional robusta, que permite atender los diferentes procesos, criterios de definición de funciones y unidades funcionales responsables de su ejecución; lo que soporta y complementa los cuatro tipos de macroprocesos (estratégico, misional, de apoyo, y de seguimiento y evaluación), que es además coherente con el cumplimiento de las funciones misionales de la Institución.

En lo referente a la aplicación de las políticas de estímulos, incentivos y promociones al personal administrativo, se pudo evidenciar la existencia de aspectos normativos centrados fundamentalmente en capacitación y sistema de carrera especial para los empleados administrativos. Se aborda allí el reconocimiento por labor destacada y la celebración de algunas fechas importantes; pero no se logra evidenciar actividades relacionadas con la cultura, la recreación y el deporte. Los recursos asignados son limitados. En lo relacionado con programas de capacitación que redunden en la cualificación del desempeño de sus funcionarios, igualmente se puede observar un desarrollo normativo importante, y la atención de las diferentes solicitudes realizadas por el personal a efectos de la cualificación para mejorar el desempeño de sus funciones. Como aparece en el plan de mejoramiento, se encuentran deficiencias en lo relacionado con el sistemas de información y de gestión documental de los procesos documentales propios de la historia académica de los estudiantes e historia laboral y académica de los profesores, así como la memoria de la gestión administrativa, y se encuentra que la institución igualmente ha realizado gestiones para corregir este aspecto mediante la adquisición de diferentes aplicativos y herramientas como se mencionó anteriormente con la implementación de Ecotic.

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

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Universidad del Quindío "PQRSDF" se implementan en la institución con el fin de brindar al ciudadano las herramientas necesarias para manifestar sus quejas y reclamos en cuanto al servicio en la institución, además de dar cumplimiento con el Plan de Transparencia y Gobierno en Línea. Apoyados en los diferentes canales de atención como: Línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 5 - y Línea Anticorrupción y Atención al ciudadano: +57 (6) 7359416 Ext. 416. Atendiendo las solicitudes de información de una manera ágil y oportuna desde la administración de las PQRSDF y/o re direccionándolas al área de su competencia. Además, se cuenta con un punto de atención presencial, ubicada en la Carrera 15 Calle 12 Norte, Armenia, Quindío Bloque Administrativo 1, Piso 1 y electrónicos mediante el portal de la Universidad <http://www.uniquindio.edu.co/> con los que cuenta el alma mater.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

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

JULIO 2017 - JULIO 2018		
TIPO	No. RECIBIDAS	PORCENTAJE
PETICIÓN	307	53%
QUEJA	147	25%
RECLAMO	64	11%
SUGERENCIAS	8	1%
DENUNCIAS	21	4%
DENUNCIAS ANONIMAS	32	6%
FELICITACIONES	2	0%
TOTAL	581	100%

El periodo muestra un total de 581, entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Comparando con el periodo anterior hay un aumento. Los asuntos más por quejas fueron: Información Ingresos y Admitidos, Reembolso, Logística en Registro de materias, Logística para grados, Clave correo institucional, Horarios de atención e información a Usuarios, Revisión Cámaras de seguridad. Por Reclamos, las situaciones: Logística en Registro de materias, Tramitología, Clave correo institucional, Préstamo material bibliográfico. Para minimizarlas, se recomendó a la oficina de Admisiones y Registros realizar una campaña de divulgación respecto a las fechas de registro de asignaturas, así como un acompañamiento presencial a los estudiantes de los Centros de Tutoría.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

3.4 OTROS MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN

Grupo de Interés	Medio utilizado para evaluar la retroalimentación	Resultados	Acciones
Estudiantes en movilidad (entrantes) y (salientes)	Aplicación de encuesta a 24 estudiantes salientes a México, España, Argentina, Brasil, Guatemala. Aplicación de encuesta a 8 estudiantes entrantes	Salientes: Resaltaron la experiencia. Solicitaron mejoras en: plataforma académica sobre aspectos de movilidad, reporte de información al Departamento para la Prosperidad Social, tiempos de respuesta a solicitudes. Entrantes: Destacaron: acogida por parte de la institución, instalaciones, acogida por parte del programa, actividades de acompañamiento a extranjero, actividades académicas desarrolladas.	• Diseño, socialización e implementación del Reglamento de movilidad estudiantil. (Incluido en el PAG de la URII)
Estudiantes	Encuesta de apreciación en procesos de acreditación	Los estudiantes tienen amplio conocimiento de sus deberes y derechos. Se evidencia que la apreciación sobre los mecanismos de selección y admisión de estudiantes es de 80 puntos: se cumple en alto grado, tanto para los estudiantes de pregrado como para los de posgrado.	• Actualizar, socializar y aplicar el Estatuto Estudiantil, de acuerdo a las nuevas políticas institucionales. • Fomentar la participación de los estudiantes en todos los organismos colegiados. • Fortalecer el conocimiento de la normatividad aplicable a los estudiantes en los diferentes estamentos de la institución. • Fortalecer las estrategias de permanencia y retención, que permitan reducir la deserción por periodo y por cohorte. • Ampliar la cobertura de los apoyos académicos y económicos en la metodología a distancia. • Mejorar la divulgación de los sistemas de los estímulos e incentivos a los que pueden acceder los estudiantes. (acciones incluídas en plan de mejoramiento por acreditación institucional)
Estudiantes	Encuesta de solicitudes al Centro de Servicio al Usuario, a 8.013 usuarios	Evaluados Tiempo de respuesta, Calidad Técnica, Calidad Humana. Con respuesta de excelente, sin ninguna queja sobre el servicio.	No Aplica porque las solicitudes fueron resueltas satisfactoriamente.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

Grupo de Interés	Medio utilizado para evaluar la retroalimentación	Resultados	Acciones
Profesores	Encuesta de apreciación en procesos de acreditación.	<p>Aspectos evaluados aspectos que contiene el Estatuto Docente: Vinculación e ingreso a la carrera docente., Proceso de selección y contratación, Distribución de la labor académica., Escalafón docente., Criterios de asignación de puntos para la remuneración., Políticas de evaluación docente, Desarrollo profesoral: capacitación, estímulos, incentivos y distinciones, Deberes y derechos. Régimen disciplinario, El proceso de elección de los representantes de los profesores en los diferentes órganos de dirección (Consejo Superior, Académico, de Facultad, Curricular).</p> <p>Los resultados de la apreciación, por tipo de vinculación, sobre los distintos aspectos que contiene el Estatuto Docente, presentó un puntaje de 76,67, que en la escala cualitativa corresponde a un alto grado. Las puntuaciones más bajas correspondieron a las políticas de evaluación docente (por parte de los profesores de planta) y a criterios de asignación de puntos para la remuneración y el desarrollo profesoral (por parte de los profesores de contrato). Esto se explica, en el primer caso, por la necesidad de reforma al sistema de evaluación, que ya está en proceso, y en el segundo, porque algunas disposiciones en lo salarial y en el desarrollo profesoral no pueden ser aplicadas a profesores de contrato, aunque la Universidad ha realizado en el último año esfuerzos significativos para mejorar las condiciones salariales y de desarrollo de estos profesores.</p>	<p>1. Aumentar el número de profesores de tiempo completo hasta alcanzar un indicador de 30 estudiantes por profesor de tiempo completo en los programas de presencial y 60 estudiantes por profesor de tiempo completo en programas a distancia.</p> <p>• Se desarrolló concurso excepcional para la conversión de 21 Docentes de Contrato (Ocasionales) en Docentes de Plan, de este proceso se beneficiaron las siete facultades. El propósito de la Universidad es continuar fortaleciendo la planta de profesores a través de convocatorias .</p> <p>• Desde 2017 se aumentó el tiempo de contratación de los profesores de término fijo, pasando de 22,5 semanas en 2016-2 a once (11) meses continuos en 2017, para un 72% de los profesores con ese periodo de contratación.</p> <p>• A partir de 2018, todos los profesores de contrato a término definido son contratados por periodos de once (11) meses continuos en el año.</p> <p>Se tienen planteadas las siguientes acciones:</p> <p>2. Analizar la normatividad aplicable a la evaluación de personal docente y administrativo y proponer un sistema articulado con la estrategia y valores institucionales.</p> <p>3. Actualizar el Estatuto Docente de acuerdo con las nuevas dinámicas académicas.</p> <p>4. Rediseñar, implementar y evaluar las estrategias de divulgación de las Políticas Académico Administrativas.</p> <p>5. Aumentar la interacción de los profesores con comunidades académicas nacionales e internacionales.</p> <p>6. Elaborar una proyección de las horas por función misional a mediano plazo según el enfoque establecido en la misión institucional.</p> <p>7. Incrementar la formación postgraduada de los profesores de la institución.</p> <p>8. Establecer estrategias que motiven a los docentes a cambiar de categoría en el escalafón.</p> <p>(acciones incluídas en plan de mejoramiento por acreditación institucional)</p>
Profesores	Encuesta diplomado en docencia universitaria. 84 encuestas. El instrumento empleado evaluó 5 factores principales: mercadeo; docentes y conferencistas; el programa; la organización y, el apreciaciones puntuales sobre su experiencia. Por su parte, la escala de evaluación se encuentra en un rango de 1 a 5 en donde 1 es inaceptable, 2 deficiente, 3 aceptable, 4 bueno y 5 excelente.	<p>En aspectos de mercadeo, los participantes perciben que los medios de comunicación utilizados fueron deficientes y necesidad de mejorar la claridad y oportunidad de la información suministrada para el diplomado.</p> <p>Con relación al programa, mejorar aspectos del contenido del diplomado.</p>	<p>Realización de encuesta de satisfacción a estudiantes</p> <p>Informe de análisis de encuesta y envió al decano de educación</p> <p>Solicitud de espacio al Vicerrector en el Consejo facultad</p> <p>Programación del espacio</p> <p>Solicitud plan de mejoramiento por parte del Vicerrector al Decano</p> <p>Aprobación de proyecto de docencia universitario.</p>

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

Grupo de Interés	Medio utilizado para evaluar la retroalimentación	Resultados	Acciones
Investigadores	Comité Central de Investigaciones	<p>Retroalimentación con asesores de investigación: Felicitación al equipo de trabajo en especial al ingeniero Jonatan Ramírez M. por la implementación de la nueva plataforma GPI, así mismo por el apoyo que brindan a los investigadores en el manejo de grupos y de las hojas de vida d en el CVLAC y GRPLAC, así como las nuevas categorizaciones ante Colciencias.</p> <p>Recomendaciones de mejora en: La Programación de semilleros, en cuanto a horarios y la designación de tutores, tiempos de respuesta en el proceso de compras.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratación de funcionario para que realice todos los trámites pertinentes a las compras que solicitan los investigadores para el desarrollo de sus proyectos. 2. Contratación de docentes por OPS parte de la vicerrectoría Investigaciones y gestión ante Vice Académica para nuevas contrataciones. ordinar con la vicerrectoría académica y facultades el pago de tutores y la asignación de espacios físicos.
Graduados	Opiniones de los graduados de la institución para determinar los principales temas de interés que reflejan sus recomendaciones y sugerencias para el mejoramiento continuo.	<p>Recomendaciones de los Graduados de la metodología Distancia: Diplomados, cursos de actualización a distancia para continuar vigentes en el campo laboral.</p> <p>Importancia en mejorar en el pensum el idioma inglés, divulgar las vacantes de docentes virtuales y oferta de educación continua y posgrado, especialización, maestrías y doctorados para la carrera de CIDBA, correos con alertas de actividades de eventos y otras acciones que aporten al crecimiento personal y profesional, comunicación con los egresados del programa CIDBA, sea más oportuno, brindando información sobre bolsa de empleo, oportunidades y becas para estudiar posgrados, así como también oportunidad de laborar con el programa CIDBA como docente y sus requisitos, seguimiento a los egresados que se encuentran realizando estudios de posgrado en instituciones extranjeras de alto nivel, Mejorar la calidad de la planta docente, con mayor capacitación y validación de pares académicos, continuar gestión bolsa de empleo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socialización a la Vicerrectoría Académica (30/09/2018) 2. Fortalecimiento de la comunicación con graduados a través de correos masivos y redes sociales (facebook, linkedin, twitter). 3. Programa radial UFM con emisión los lunes sobre experiencias graduados, empleabilidad, invitación de graduados exitosos. 4. Solicitud a directores de programa acerca de graduados en el extranjero.
Estudiantes/ profesores	Retroalimentación prueba piloto para trámite de convenios de prácticas y pasantías entre Vicerrectoría de extensión y docentes responsables de estas.	<p>Implementación de la prueba piloto con dos programas académicos durante el I semestre de 2018 (Ingeniería Civil y Seguridad y salud en el trabajo)..</p> <p>Necesidades surgidas: Revisar con la oficina de planeación como se puede generar el radicado de solicitud de convenios, en línea, ajustar procedimiento de prácticas y pasantías.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Socialización a los demás Programas Académicos por Facultad. 2. Actualización Procedimiento y creación de formato de acta de inicio y acta de liquidación.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

Grupo de Interés	Medio utilizado para evaluar la retroalimentación	Resultados	Acciones
Administrativos	Informe diagnóstico psicosocial	<p>Es conveniente fortalecer el programa de pausas activas durante la jornada de trabajo, ya que de esta forma se beneficia la salud, el desempeño de los trabajadores y por ende la productividad dentro de la organización.</p> <p>Ofrecer al personal herramientas que les permita el manejo adecuado del estrés a través del autoconocimiento y autocontrol.</p> <p>Desarrollar un programa de estilos de vida y trabajo saludable que ayuden a las personas a mejorar su calidad de vida tanto laboral como personal, enseñar a los colaboradores que son responsables del auto cuidado y de participar en las actividades que se gestionan desde el área de seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p>1. Jornadas lúdicas de pausas activas realizado por el Sistema de gestión de Seguridad y salud en el Trabajo y Bienestar Institucional.</p> <p>2. "Aporte a tu bienestar": tips sobre el manejo del stress laboral.</p>
Administrativos/ Estudiantes, docentes	Evaluación del Servicio al público en recepción y radicación	<p>De las 340 encuestas aplicadas en el año 2017 correspondiente a la satisfacción del cliente interno y externo con respecto al servicio prestado en el área de Gestión Documental, se obtuvo el 85,80 % muy satisfecho, el 12,95 satisfecho, y el 2,06 de insatisfecho, y se aplicará nuevamente la encuesta en el II semestre académico del año 2018 con el fin de conocer el grado de insatisfacción del usuario con respecto al año 2017 del servicio prestado.</p>	<p>Programación de capacitaciones de servicio al ciudadano con la oficina de Gestión Humana para todo el personal del área de Gestión Documental.</p>
Todas las partes interesadas	Proceso rendición de cuentas de la Universidad De forma virtual, se retroalimentó con ciudadanía	<p>1 Ingreso de nuevas programas en Buenaventura</p> <p>2. Manifestación de medidas a tomar por parte de la Universidad del Quindío de cara al creciente flujo migratorio proveniente de otras partes del país como el sur de Colombia, quienes le restan cupos a los mismos Quindianos para quienes es el servicio educativo público.</p> <p>3. Proyectos realizados a el sector agro en el departamento del Quindío como se han articulado los gremios con la universidad.</p> <p>4. Cómo evalúa la administración, la participación de los estamentos Universitarios en el diseño y /o ejecución de políticas públicas? Cuál es el balance al día de hoy</p> <p>5. Fortalecer los intercambios de estudiantes sumorte</p> <p>6. Pénsun del Programa Salud y Seguridad en el trabajo</p> <p>7. Garantía del proceso de sostenibilidad de la acreditación</p>	<p>La Universidad publicó en página web, las diferentes acciones que viene adelantando al respecto.</p>

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

Grupo de Interés	Medio utilizado para evaluar la retroalimentación	Resultados	Acciones
Proveedores	Se realiza durante visita a la universidad en donde se tratan diferentes temas como se relacionan a continuación: 1. Evaluación del servicio que prestado 2. Participación con nuevos portafolios de bienes y servicios 3. PQR, se les direcciona y se les explican los procesos de la universidad. 4. Observaciones dentro de los procesos licitatorios. 5. Audiencias Públicas en las cuales se han dado felicitaciones por la transparencia en los procesos de la universidad.	Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se puede determinar que la percepción del proveedor es muy buena en relación con los aspectos retroalimentado y manifiestan tranquilidad con la manera en que se establecen las reglas de juego y se cumplen los procedimientos establecidos,	Mejoras que se han implementado desde la última visita que permiten optimizar la relación proveedor-universidad durante los procesos: 1. Archivo, se realizó compra de archivadores para guardar de manera como lo exige la normatividad de archivo. 2. Revisión y ajuste de formatos, se realizaron cambios en formatos para agilizar y facilitar el mecanismo de diligenciamiento. 3. Ley de garantías (no afecta la contratación) se crearon formatos y documentos para no parar el proceso de compras con ley de garantías, formatos que soportan las compras bajo la normatividad. 4. Publicación en el SECOP, se inicia publicación en el sistema de información. 5. Evaluación de Proveedores, se cambia la metodología de evaluación, por ello se implementan criterios de evaluación por clase de contratación. 6. Capacitación al interior de la oficina en el manejo de todos los procesos. Todos los funcionarios conocen el que hacer de todos los compañeros, para servir de respaldo en caso que uno falte y no paralizar los servicios prestados.
Padres de familia	Asociación de padres de familia, se han manifestado dentro del desarrollo de actividades encaminadas a que conozcan y sean partícipes de los diferentes programas institucionales.	Por otro lado, dentro de las propuestas u oportunidades de mejoras, los padres de familia manifestaron lo siguiente: -Continuar con los talleres formativos sobre: Ocupación del tiempo libre, pautas de crianza con adolescentes, comunicación familiar, entre otros. -Gestionar la posibilidad de una carnetización para cada uno de los miembros de la Junta Directiva de la Asociación de Padres de Familia de la Universidad del Quindío. -Generar estrategias para aumentar el número de integrantes de la escuela de padres. -Establecer estrategias de participación, apoyo y compromiso con directores de los diferentes programas académicos con el fin de integrar docentes y estudiantes a las escuelas de padres. -Involucrar la Asociación de Padres de Familia en las actividades que se lleven a cabo desde los diferentes programas de Bienestar Institucional como: Salud Mental, Liderazgo y Asociatividad, S.P.A, Inclusión social entre otros. -Gestionar con la Universidad un espacio propio para reuniones de la Asociación de padres y/o Junta. -Fortalecimiento de la junta existente.	Actividades desarrolladas: -Inducción a Padres de Familia -Taller sobre "El poder de la Palabra, como hablar en público" -Taller "La Carga de la Maleta" -Taller sobre Hábitos Saludables -Taller sobre Comunicación Asertiva -Espacios Radiales para hablar sobre temas de índole familiar -Taller sobre Adaptación a la Vida Universitaria de los hijos(as) -Actividad lúdica: Vamos a Tintiar (Intercambio de Saberes) -Taller: Adolescencia, Universidad y S.P.A -Taller: Conceptos básicos sobre drogodependencia -Taller: Autoestima -Actividad Cultural Homenaje al Tango

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

4. DESEMPEÑO DE LOS MACROPROCESOS

4.1 INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD

PILAR	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO Y DE CALIDAD	FORMULA		INDICADORES 2017				
			DETALLE DE VARIABLES	DE EFECTIVIDAD		DE EFICIENCIA			
				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	12	32%	\$ 6.990,07	\$ 5.675,14	81%
		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	250	74%	\$ 4.812,47	\$ 3.104,45	65%
		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	10552	46%	\$ 123,50	\$ 110,49	89%
		D	Meta Propuesta Año 2016	23075					
	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 Uniquindío = 18)	Sin Resultados	#VALOR!	\$ 10.287,36	\$ 6.157,85	60%
		D							
Pilar 5	Bienestar y Cultura Creativa	Asegurar un enfoque humano multidimensional en todos los procesos de bienestar, mediante su transverzalización, para consolidar la formación integral y el mejoramiento del clima organizacional.	N	Índice de deserción calculado por el SPADIES al finalizar el periodo para el Año n - Índice de deserción período anterior calculado por el SPADIES para el Año n-1	8,8%	-0,3%	\$ 7.017,48	\$ 3.749,38	53%
		D		9,1%					
	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 2015 frente al período 2014	82,10%	2%	\$ 52,52	\$ 44,62	85%
		D	Tasa de cotización de los recién graduados según el Observatorio Laboral para la Educación período 2014	80,10%					
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 2016 - Año 2015)	526	91%	\$ 761,28	\$ 286,19	38%
		D	Meta Propuesta Año 2016	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.	\$ 104,42	\$ 93,80	90%
		D							
Fecha de Seguimiento: 30-Jun-2016			TOTAL EJECUCIÓN (*Cifras en Millones de Pesos \$)				\$ 30.149,09	\$ 19.221,93	64%

La eficiencia en la ejecución presupuestal en las instituciones de educación superior está directamente relacionada con la oportunidad de los giros que realiza el estado. De ahí que el resultado para 2017 fuera del 64% para los indicadores estratégicos de eficiencia. A continuación, se relacionan los resultados específicos por pilar:

Resumen Inversión POAI 2017 por Ejes Estratégicos y Pilares

Pilar	Descripción	Presupuesto Total	Compromisos	%
Eje Estratégico 1: Universidad Pertinente		\$11.926.042.578	\$8.890.079.545	74,54%
Pilar 1	Calidad Académica Pertinente	\$6.990.074.191	\$5.675.138.017	81,19%
Pilar 2	Investigación Pertinente	\$4.812.468.387	\$3.104.452.876	64,51%
Pilar 3	Proyección Social y Extensión Pertinente	\$123.500.000	\$110.488.653	89,46%
Eje Estratégico 2: Universidad Creativa		\$17.304.834.220	\$9.907.236.243	57,25%
Pilar 4	Gestión Creativa	\$10.287.356.829	\$6.157.853.267	59,86%
Pilar 5	Bienestar y Cultura Creativa	\$7.017.477.391	\$3.749.382.976	53,43%
Eje Estratégico 3: Universidad Integradora		\$918.220.041	\$424.609.204	46,24%
Pilar 6	Integradora con el Egresado	\$52.520.041	\$44.619.251	84,96%
Pilar 7	Integradora con la Internacionalización y la Movilidad	\$761.284.500	\$286.187.835	37,59%
Pilar 8	Integradora con el Entorno	\$104.415.500	\$93.802.118	89,84%
Total Ejecución		\$30.149.096.839	\$19.221.924.993	63,76%

Fuente: Oficina Asesora Planeación y Desarrollo U.Q.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

Análisis a la inversión:

Pilar 1: Calidad Académica Pertinente

Los proyectos del Pilar 1 tienen una ejecución promedio al 31 de diciembre de 2017 del 81,19% con \$5.675.138.017, donde se destaca la inversión en los procesos de Acreditación de Programas y Acreditación institucional, lo que obedece a uno de los mayores retos que tiene la Universidad respecto de su participación a nivel nacional e internacional, para el mes de noviembre se recibió la visita de los pares académicos para la acreditación institucional, se espera que entre el mes de abril y mayo de 2018, se logre esta meta. También se destaca 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 la Acreditación Institucional.

Pilar 2: Investigación Pertinente

Los proyectos del Pilar 2 tienen una ejecución promedio al 31 de diciembre de 2017 del 64,51% con \$3.104.452.876, donde se destaca 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 mejoramiento de la categorización de los grupos de investigación, 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 las Vicerrectorías de Extensión y Desarrollo Social y la de Investigación.

Pilar 3: Proyección Social y Extensión Pertinente

Los proyectos del pilar 3 tienen una ejecución al 31 de diciembre de 2017 que alcanzó un 89,46% por valor de \$110.488.653, destacándose los proyectos de la Unidad de Emprendimiento y el programa de promoción de convenios entre la Universidad y el sector productivo formal, es necesario precisar que los procesos de extensión se encuentran en proceso de organización, para generar programas que garanticen su estabilidad en el mediano y largo plazo.

Pilar 4: Gestión Creativa

Los proyectos del pilar 4 tienen una ejecución promedio al 31 de diciembre de 2017 del 59,86% con \$6.157.853.267, donde se destaca la inversión en los procesos de mejoramiento continuo para mantenimiento de las certificaciones de calidad, sistema de gestión ambiental y

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

certificación de pruebas de laboratorio como parte del compromiso institucional de visibilizar la institución en el medio. Adicionalmente, se destacan 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 necesario 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.

Pilar 5: Bienestar y Cultura Creativa

Los proyectos del pilar 5 tienen una ejecución al 31 de diciembre de 2017 del 53,43% de \$3.749.382.976, donde cabe mencionar la inversión realizada en los procesos de fortalecimiento en cuanto a la permanencia y retención estudiantil y actividades de atención integral desde bienestar institucional, donde el esfuerzo de 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.

Pilar 6: Integradora con el Egresado

Los proyectos del pilar 6 tienen una ejecución promedio al 31 de diciembre de 2017 del 84,96% con \$44.619.251, donde se destaca la adquisición de la consolidación de la bolsa de empleos, la conformación de la base de datos de los egresados a partir del año 2000, la cual va a generar información actualizada y acorde con las necesidades de los egresados frente al medio. Igualmente, la identificación de las necesidades de los servicios académicos por parte de los Egresados.

Pilar 7: Integradora con la Internacionalización y la Movilidad

Los proyectos del pilar 7 tienen una ejecución promedio al 31 de diciembre de 2017 del 37,59% con \$286.187.835, donde se destaca 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.

Pilar 8: Integradora con el Entorno

Los proyectos del pilar 8 tienen una ejecución promedio al 31 de diciembre de 2017 del 89,84% con \$93.802.118, donde se destaca la inversión en los procesos de comunicaciones y mercadeo de la institución tanto al interior como al medio exterior. Adicionalmente, se destaca el proyecto de alianza de la Universidad - Empresa y 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.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

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.

El Macroproceso Docencia tiene 12 características identificadas, su control y tratamiento al SNC se hace por los integrantes del Macroproceso Docencia (Programas Académicos); dichos archivos reposan en las direcciones de programa y semestralmente la Vicerrectoría Académica, realiza seguimiento y control al tratamiento del servicio no conforme, con el fin de analizar si requiere tomar una acción correctiva, de acuerdo a la repetición del producto y/o servicio no conforme, la gravedad o impacto del mismo, además de cruzar la información reportada por parte de los programas académicos con el reporte de PQRSDF y generar también acciones preventivas o si es el caso correctivas, con el fin de evitar la ocurrencia de no conformidades potenciales.



Fuente: Programas Académicos

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

Servicios no conformes más recurrentes reportados por los programas académicos:

ITEM	2017-1	2017-2	2018-1
Asistencia del profesor a clase.	45	111	84
Cumplimiento en los horarios establecidos para clases y asesorías (Profesores de planta y de contrato).	14	5	0

Los programas que más reportan “Asistencia del profesor a clase” son Ingeniería de Sistemas, Biología, Administración de Negocios, Ingeniería Electrónica e Ingeniería Civil cada uno con más de 10 situaciones.

La principal causa de la generación de este SNC es dada por las dinámicas académicas regionales y nacionales, donde el número de eventos a participar son programados en su mayoría en el segundo semestre del año. Es de precisar que el no cumplimiento de estos servicios obedece a la participación de los profesores en eventos de cualificación, socialización de resultados académicos e investigativos tanto a nivel nacional e internacional, lo que enriquece la calidad de los programas académicos.

Para lo cual los programas académicos han implementado los siguientes

- Proponer otra fecha para la orientación del tema
- Dejar asignadas otras actividades como: lecturas, talleres, trabajos, entre otras

Realizado el análisis a cada una de las PQRSDf radicadas durante el 2017 - 2018 se evidencia las siguientes de manera recurrente, las cuales tienen relación directa con el servicio no conforme:

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

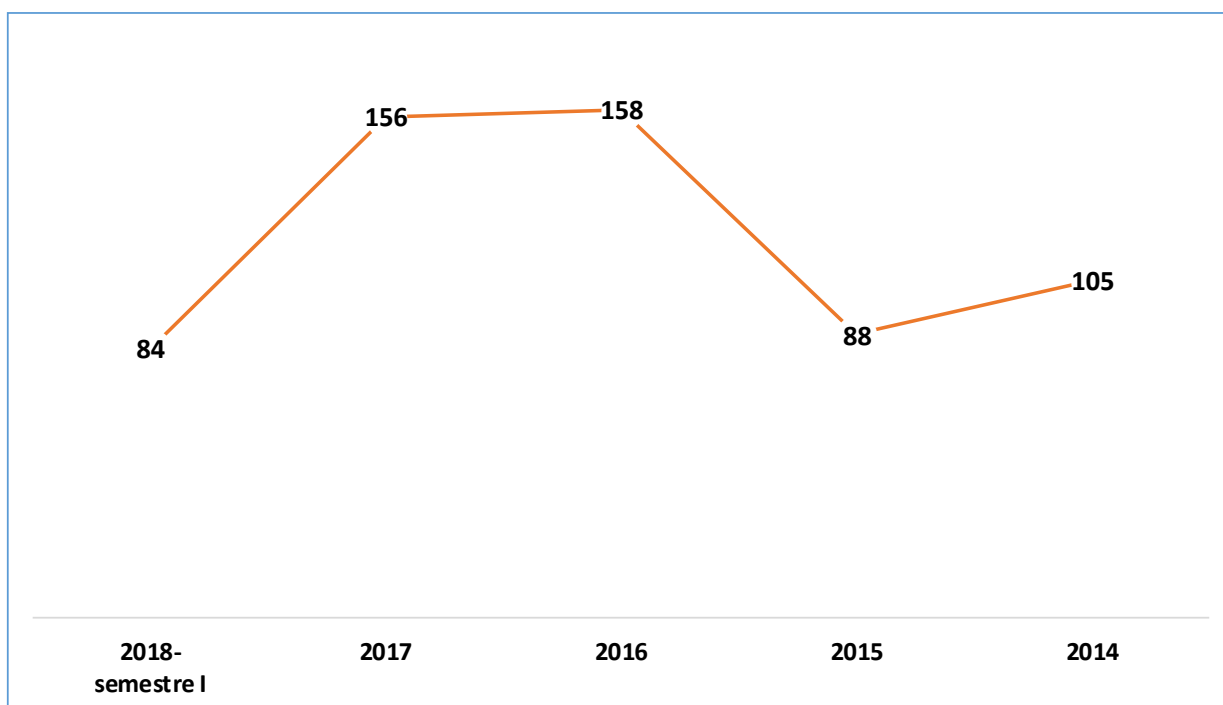
Peticiones recurrentes	Metodología del docente, desactualización de guías académicas.
Quejas recurrentes	metodología docente, demora en la entrega de material pedagógico, incumplimiento en la entrega de notas
Reclamos recurrentes	Dificultades con el registro de materias, metodología docente,
Sugerencias recurrentes	Locaciones educativas
Denuncias recurrentes	Dificultades con descargar el recibo para Pago de Matricula, Contratación docente.

Acciones de mejora emprendidas:

- Formación pedagógica, didáctica y curricular: acompañamiento en la elaboración de sílabos, y capacitación en competencias genéricas.
- Reuniones de seguimiento con los programas académicos con los programas de metodología distancia y CAT, para la construcción de un modelo administrativo que integre los 3 ejes misionales.
- Desarrollar actividades de formación pedagógica, de acuerdo con la Política Académico Curricular.
- Desarrollar seis (6) estrategias de formación virtual para profesores en el 2018.
- Diseñar e implementar material pedagógico virtual.
- Realizar seguimiento al plan de desarrollo profesoral de la Universidad del Quindío.
- Empoderar a los Programas académicos de la importancia del tratamiento del servicio no conforme.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

Reporte de situaciones presentadas en el proceso educativo institucional del macroproceso Docencia en el periodo 2014-2018



El gráfico muestra un resultado muy similar en los años 2016 y 2017, para el 2018 que podría ser similar en 2018, dado que al semestre I se han reportado 88.

Oportunidades de Mejora:

Fortalecer el conocimiento acerca de procedimiento para el registro y tratamiento de las situaciones presentadas en el servicio educativo, recordando que su control permita generar valor en el mejoramiento.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

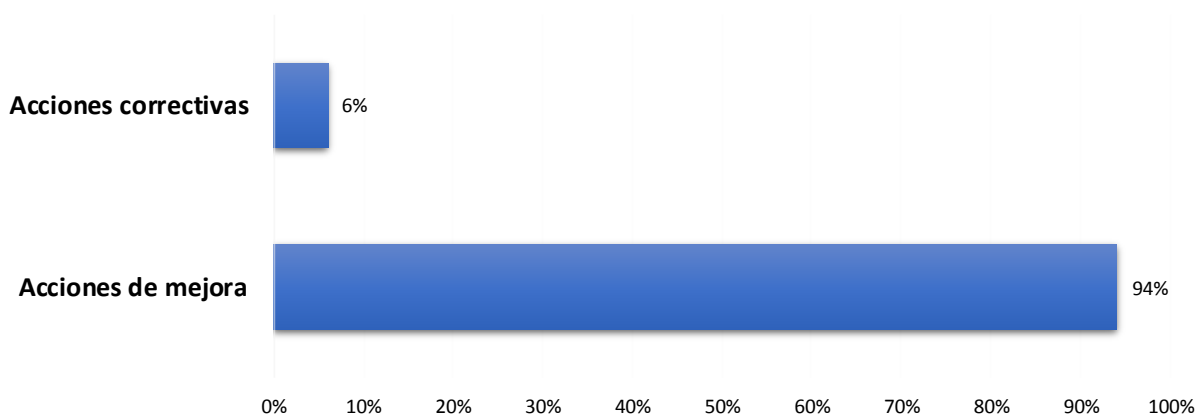
6. EL ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA (PLANES DE MEJORAMIENTO)

En el periodo evaluado como puede observarse en el gráfico el mayor porcentaje de acciones se presenta en las mejoras con 79, correspondiente al 94%, 5 acciones correctivas representan el 6%. Respeto al año 2017 el resultado disminuye en acciones de mejoras donde se presentaron 133, y similar en acciones correctivas (45).

Porcentaje por tipo de acción en el Sistema Integrado de Gestión. Año 2018

Tipo de acciones	No.	Porcentajes
Acciones de mejora	79	94%
Acciones correctivas	5	6%
TOTAL	84	100%

Porcentaje por tipo de acción en el Sistema Integrado de Gestión. Año 2018



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

Procedencia de las acciones

La fuente más representativa de las acciones es el autocontrol con 64% mientras que las auditorías de calidad son el 36%, Con relación al año anterior se aumentó en acciones por autocontrol en el 48%.

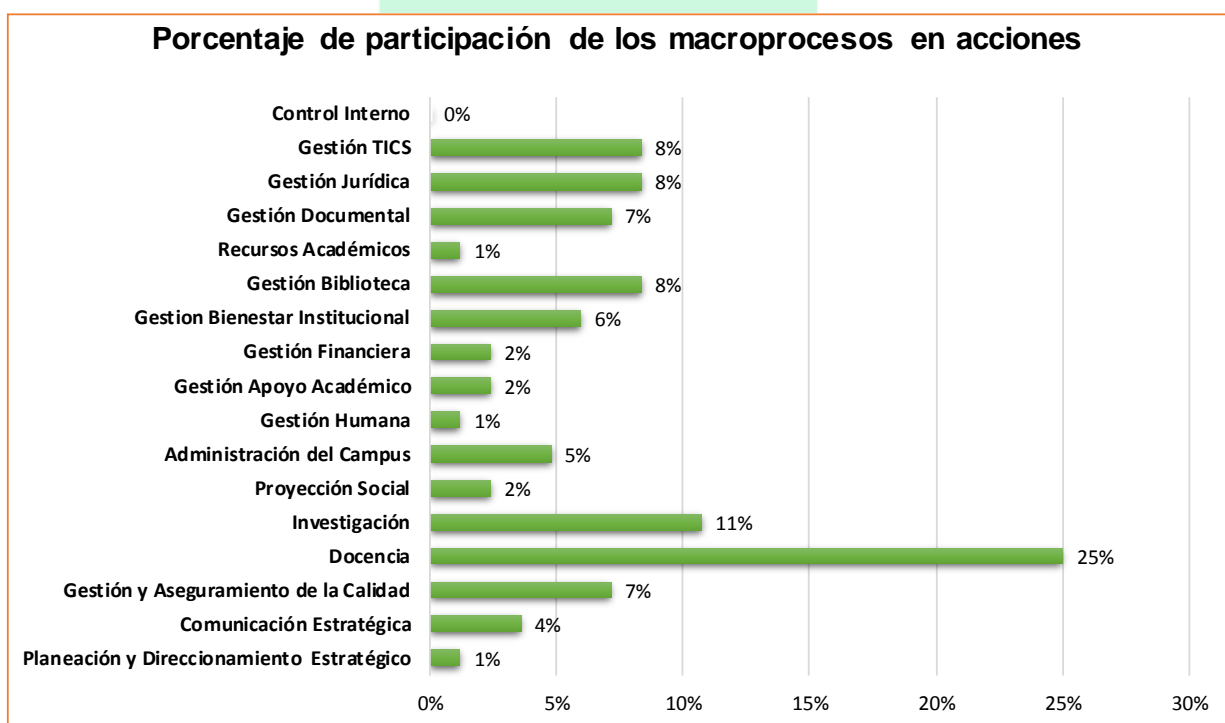


Durante el periodo, se registraron 52 acciones por autocontrol las cuales son de mejora. Los procesos que participan con mayor número es Docencia con 19. El resultado de la medición del indicador "Acciones generadas por autocontrol" con corte a julio de 2018 arrojó un resultado en el porcentaje del 68% que superó la meta en 40% , esta correspondía al 20%%, .

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

Reporte de acciones por macroproceso

Los macroprocesos que reportan el mayor número de acciones es Docencia con el 25%, investigación con el 11%.



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

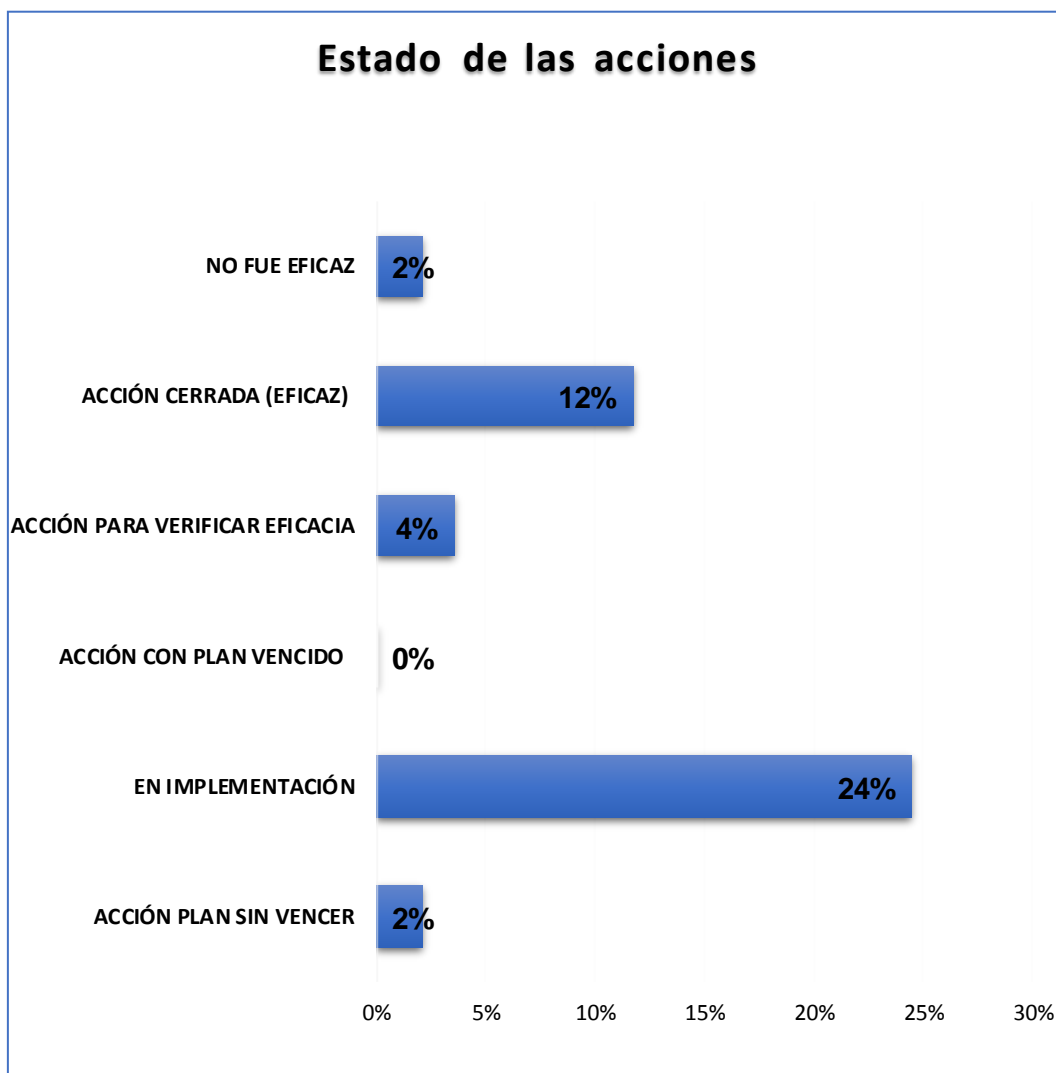
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

Macroproceso	Mejoras	Correctivas	Total	%
Planeación y Direccionamiento Estratégico	1		1	1%
Comunicación Estratégica	3		3	4%
Gestión y Aseguramiento de la Calidad	6		6	7%
Docencia	21		21	25%
Investigación	9		9	11%
Proyección Social	2		2	2%
Administración del Campus	4		4	5%
Gestión Humana		1	1	1%
Gestión Apoyo Académico	2		2	2%
Gestión Financiera	2		2	2%
Gestión Bienestar Institucional	3	2	5	6%
Gestión Biblioteca	7		7	8%
Recursos Académicos	1		1	1%
Gestión Documental	6		6	7%
Gestión Jurídica	6	1	7	8%
Gestión TICS	6	1	7	8%
Control Interno	0			0%
TOTAL	79	5	84	100%

Estado de las acciones

Del total de acciones del periodo, ochenta y cuatro (84), se encuentran en implementación cuarenta y ocho (48), representando el 24% sobre el total. En cuanto al número de acciones con planes sin vencer, es del 2%, equivalente a cuatro (4). Se presenta un porcentaje muy importante en acciones eficaces 12% con una veintitrés (23), lo que muestra un avance en el cierre de acciones, se ha consolidado la cultura del cumplimiento en la ejecución de planes de mejoramiento. Para verificar eficacia hay siete (7) con el 4%.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

7. EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

Para la selección y evaluación de proveedores, se tienen en cuenta lo siguiente:

- Se determinarán los criterios de evaluación claros que permitan escoger al proveedor idóneo para suministrar los productos y/o servicios requeridos por la institución.
- La adjudicación del proveedor puede dar de dos maneras: adjudicación por evaluación: al proveedor con la mayor calificación obtenida.
- El sistema controla los saldos de las facturas de los diferentes proveedores.
- El sistema contara con toda la información necesaria del proveedor entre ella: nombres, apellidos, dirección, teléfono, ubicación geográfica (división política), sucursal, configuración de impuestos, detalles, contactos, entre otros.
- Se realizará control de las condiciones de pago negociadas con los proveedores.
- Se podrá decidir en el proceso de apertura de selección si se lleva la requisición por compras o por contratos, así sea de menor cuantía dependiendo si se quiere realizar un control con formalidades plenas de alguna compra menor.

Con relación a la contratación:

- La Universidad del Quindío contratará bajo la modalidad de Contratación Directa, aquellos contratos de cuantía inferior a cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes (50 smmlv).
- El proceso de contratación esta soportado por la Ley 80.
- El área de contrato realizara las adiciones, Perfeccionamiento y Certificaciones sobre Contratos.
- Se podrán generar Adjudicación de Contratos totales o parcial.
- El proceso de contrato podrá suspender y Reactivar Contratos.
- Se podrán manejar y administrar documentos que soporten la legalidad de los contratos.
- Cuando se realiza el contrato se establecen todas las características del mismo, se definen las fechas de ejecución, se relaciona el CDP, se calculan los valores definitivos del contrato, y permite la generación de la minuta del contrato. En compras: Al aplicar el contrato se genera una orden de compra para que se pueda continuar con el proceso financiero, para los pagos al proveedor según lo establecido en el contrato. En contabilidad: Al aplicar el contrato se genera la contabilización del Impuesto de timbre y del contrato (por lo general en cuentas de orden).
- De acuerdo a lo definido en el pliego; posteriormente se pueden relacionar nuevas clausulas según lo que requiera el contrato.
- De acuerdo a la ejecución del contrato se podrá cambiar el estado del mismo y suspenderlo por algún incumplimiento.
- Se identifica la minuta por cada tipo de contrato.

De acuerdo al tipo de compra se debe de tener claro si la compra es de tracto sucesivo se debe determinar el supervisor.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

8. ACCIONES INSTITUCIONALES DESTACADAS EN EL PERIODO

- La Acreditación Institucional de Alta Calidad otorgada por el Ministerio de Educación Nacional a través de la resolución número 003902 del 7 de marzo de 2018, con la cual la Universidad del Quindío se integra al grupo de las más importantes instituciones de educación superior del país. Este reconocimiento impone nuevos retos para el proceso de mejoramiento continuo con el que está comprometida la Universidad.

- El fortalecimiento tecnológico de la Universidad que se evidencia a través los proyectos activos que favorecen la prestación del servicio de manera más ágil, así como la realización de actividades de los procesos con un mayor control, son estos: El nuevo portal donde se alojan todas la aplicaciones y servicios de tecnología- Ecotic, Servicios Académicos-SAC, Centro de Servicio al Usuario Uniquindío-CSU, , GPI-Gestor de proyectos de Investigación, GPE-Gestor de proyectos de Extensión, RDI-Repositorio Digital Institucional, ECM -Catálogo Público de Contenidos Institucionales.

- El informe positivo para otorgamiento de certificación al diseño del “Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad del Quindío” basado en el Modelo AUDIT Colombia, por parte del Comité de Certificación de ANECA y el Ministerio de Educación Nacional de Colombia, el día 29 de mayo de 2018.

- 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: El nuevo portal donde se alojan todas la aplicaciones y servicios de tecnología- Ecotic, Servicios Académicos-SAC, Centro de Servicio al Usuario Uniquindío-CSU, , GPI-Gestor de proyectos de Investigación, GPE-Gestor de proyectos de Extensión, RDI-Repositorio Digital Institucional, ECM -Catálogo Público de Contenidos Institucionales.

- La Implementación del software de mesa de servicios (HelpPeople) para atender las solicitudes de estudiantes y administrativos frente a las solicitudes en los servicios discriminados así: Aplicaciones ECOTIC, Espacios Físicos, Infraestructura TI y Datacenter, Redes y Telecomunicaciones, Soporte Ofimática y ayuda audiovisuales, Unidad de virtualización, Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Extensión y Desarrollo Social, lo cual permite solicitar apoyo de manera fácil con la respectiva trazabilidad hasta la evaluación del servicio, incluyendo la solución realizada. Adicionalmente, la generación de estadísticas que apoyan la toma de decisiones y mejora del propio servicio.

- Seguimiento y control al presupuesto de horas cátedra y docentes de contrato de los diferentes programas académicos, con el fin de evitar que haya contrataciones por mayores horas o que se tengan grupos de bajo número de estudiantes y se llegue a un equilibrio entre número de docentes y número de estudiantes. Con este control se puede partir de un

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

presupuesto más ajustado a la realidad según ejecución en la vigencia inmediatamente anterior, acorde con la Política Académico Curricular.

- La habilitación para su uso del edificio de aulas Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas) el cual consta de cinco pisos bioclimático, proyecto que además responde a dos objetivos importantes uno que viene del proceso de acreditación de alta calidad y dos, responde a la meta nacional de Colombia la más educada.
- En el año 2017 se desarrolló el concurso excepcional para la conversión de 21 Docentes de Contrato (Ocasionales) en Docentes de Plan, de este proceso se beneficiaron las siete facultades.
- La Participación en el programa MiCiTio del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo e iNNpulsa, como estrategia al servicio de empleo, para la realización de convocatorias exclusivamente hacia la comunidad académica, incluyendo a egresados uníquindianos.
- La ejecución del proyecto Quindío Bilingüe; el cual está impactando a 1.109 docentes de las instituciones educativas del Departamento del Quindío, con la metodología didáctica y fortalecimiento en competencias lingüísticas, bajo una metodología innovadora a través de microcentros e impactará aproximadamente a 40.000 estudiantes.
- La proyección en la oferta de servicios de responsabilidad social, especialmente en salud; gracias a la ejecución del proyecto Deportes para todos; con el cual se está impactando una población importante de 600 niños y 200 adultos mayores y con el que se pretende tener mayor cobertura a nivel local y mayor oferta de los servicios.
- La publicación y socialización de la resolución de política ambiental, la cual permite ir en coherencia con las metas del plan de desarrollo en temas ambientales.
- La mejora continua que se viene realizando a la movilidad en la institución, es así la ejecución de contratos de obra, en parqueaderos, señalización y adecuación de espacios para el confort de la Comunidad Universitaria.
- La gestión para realizar en la Universidad el Foro abierto **Alemania – Francia: Poder, Conflicto y Reconciliación con la participación de los embajadores** de Alemania, Michael Bock y de Francia, Gautier Mignot, quienes compartieron sus opiniones sobre las particularidades de los conflictos que han vivido sus países a lo largo de la historia y los procesos de reconciliación que dieron origen a la Comunidad Económica Europea.
- La conferencia internacional: Los Nuevos Desafíos Para la Educación Superior en el Siglo XXI, orientada por el economista marroquí, Jamil Salmi, excoordinador de Educación Superior

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

del Banco Mundial y autor principal de la estrategia “Construcción de Sociedades del Conocimiento: Nuevos Desafíos para la Educación Superior”, liderada desde esta organización mundial.

- El nombramiento del rector de la Universidad del Quindío, José Fernando Echeverry Murillo, como representante de los rectores de las universidades públicas de Colombia en la Junta Directiva del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior, ICETEX.
- Un logro más se suma a la gestión institucional del rector de la Universidad del Quindío, José Fernando Echeverry Murillo, con su designación, por un período de dos años, como presidente del **Sistema Universitario Estatal (SUE)** del Eje Cafetero, que está conformado por la Universidad de Antioquia, la Tecnológica de Pereira, la Universidad de Caldas y la Universidad del Quindío
- La implementación del programa de protección de datos, con la política y la documentación obligatoria de acuerdo a la Ley 1581 de 2012.

UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

9. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

PROYECTOS DE MEJORA	RESPONSABLE	AVANCE
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	Se hizo proceso licitatorio para realización de optimización de movilidad y obras de urbanismo del campus, las cuales comprenden adecuación de parqueaderos, construcción de bicicleteiros con cubierta, instalación de franjas táctiles para personas de baja visión, construcción de portería exclusiva para motos, construcción de rampas para personas con movilidad reducida, adecuación de andenes, construcción de pompallanos y reductores de velocidad en la zona norte de la universidad. Adicionalmente, se contratató la interventoría de las obras, con el centro de extensión de la facultad de ingeniería.
Continuar implementación de proyectos estratégicos de TI: Implantación del modulo de PQRS para sustituir el actual del portal, Mesa de Servicios Institucionales , módulo para la gestión de bienestar universitario.	Rectoría Gestión Tics	El enero de 2018 se implementó el módulo de PQRSDF "intraweb cero papel" . Se implementó el software de mesa de servicios (HelpPeople) para atender las solicitudes de estudiantes y administrativos frente a las solicitudes en los servicios discriminados así: Aplicaciones ECOTIC, Espacios Físicos, Infraestructura TI y Datacenter, Redes y Telecomunicaciones, Soporte Ofimática y ayuda audiovisuales, Unidad de virtualización, Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Extensión y Desarrollo Social, lo cual permite solicitar apoyo de manera fácil con la respectiva trazabilidad hasta la evaluación del servicio, incluyendo la solución realizada. Adicionalmente, la generación de estadísticas que apoyan la toma de decisiones y mejora del propio servicio.
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	Se realizó la contratación de obras de optimización de la cancha múltiple, las cuales incluyen cimentación y cambio de placa, estructura metálica de cubierta y dotación de las canchas como tal. Se contrataron las obras de la piscina para optimización del vaso de la piscina, obras complementarias de circulación, y cuarto de máquinas. Las obras se tienen programadas para realizarse en un término de 6 meses.
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	Se realizaron 2 contrataciones de las obras faltantes para concluir el edificio y ponerlo en operación para el 2º semestre del año: Obras civiles complementarias y obras de adecuación y de remate acabados . También se han realizado obras eléctricas complementarias y adecuaciones en pisos, pintura, puertas y otros detalles.

10. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

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 3 riesgos en los macroprocesos Investigación, Gestión Documental y Gestión Biblioteca.

Para el periodo, de acuerdo al 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 se 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:

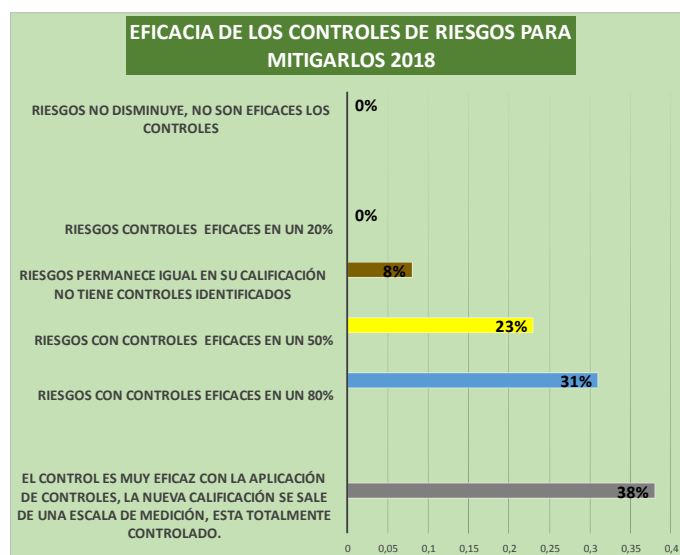
Las oportunidades pueden llevar a la adopción de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, contacto con nuevos clientes, establecimiento de asociaciones, uso de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización 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.

Con relación a la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos, los resultados muestran que los 23 controles distribuidos en los 13 riesgos identificados en los macroprocesos, muestran entre el 23% y 38% dentro de los rangos de eficacia, el 8% permanece en su calificación, y no se presenta ineficacia en ningún control. Ver este comportamiento en el gráfico.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

	PROCENTAJE DE EFICACIA DE LOS CONTROLES DE ACUERDO AL NUMERO DE RIESGOS
El control es muy eficaz con la aplicación de controles, la nueva calificación se sale de una escala de medición, esta totalmente controlado.	38%
Riesgos con controles eficaces en un 80%	31%
Riesgos con controles eficaces en un 50%	23%
Riesgos permanece igual en su calificación no tiene controles identificados	8%
Riesgos controles eficaces en un 20%	0%
Riesgos no disminuye, no son eficaces los controles	0%



Esta gestión eficacia de los riesgos, permite:

- Aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos estratégicos y de calidad
- Conocer la necesidad de identificar y evaluar los riesgos en los diferentes macroprocesos.
- Cumplir con las normativas legales y reglamentarias aplicables.
- Generar confianza y transparencia entre la institución.
- Establecer un punto de partida para la toma de decisiones.
- Conocer los controles internos y externos.
- Mejorar la eficacia y eficiencia operacional.
- Controlar la prestación del servicio.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

11. INFORMES DE PARES ACADÉMICOS

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL DE ALTA CALIDAD, ALGUNAS FORTALEZAS RESALTADAS POR LOS PARES

- El compromiso institucional con la calidad, establecido en su enunciado misional y plasmado en una Política de Calidad que se relaciona con el Sistema Interno de Gestión de la Calidad, las normas Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000:2005); el Sistema de Gestión de Calidad (NTGCP-1000-2009); y la elaboración de los planes de mejoramiento de los programas e institucional y en la formulación del Plan de Desarrollo institucional.
- La existencia de políticas explícitas sobre aspectos de desarrollo institucional que dan cuenta de los compromisos de la Universidad con una gestión de buen gobierno con directrices claras para sus decisiones institucionales.
- Los esfuerzos institucionales para reducir la deserción estudiantil y los numerosos apoyos financieros y académicos que favorecen la permanencia estudiantil con calidad de los estudiantes.
- El número y nivel de formación académica del cuerpo profesoral de la Institución (248 profesores de planta de tiempo completo y medio tiempo) y 264 de contrato u ocasionales a 11 meses, tanto de tiempo completo como de medio tiempo.
- El Plan de Desarrollo Profesoral que favorece la formación de maestría y doctorado, la capacitación pedagógica y el bilingüismo. Se destaca que actualmente 32 profesores están cursando estudios doctorales.
- Las adecuadas políticas académicas establecidas desde el año 2005, para llevar a cabo los procesos de desarrollo y gestión académica, investigativa y de proyección social, incluyendo estrategias de formación integral, flexibilización curricular, internacionalización e interdisciplinariedad.
- La amplia oferta de 44 programas académicos, de los cuales 31 son de pregrado y 13 de posgrado. De los programas de pregrado 22 son presenciales. De los programas de posgrado dos son de doctorado ofrecidos en
- La adecuada política de internacionalización y los mecanismos para su implementación.
- Los esfuerzos importantes que realiza la Universidad en la asignación de recursos para la investigación a través de convocatorias internas para estudiantes y profesores, contrapartidas, apoyo para la presentación de resultados, la existencia de la Editorial de la Universidad y los estímulos a los investigadores.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

- El compromiso con la calidad, reflejado en doce programas de pregrado acreditados en alta calidad, correspondientes al 32% de los programas acreditables; la autorregulación, el ejercicio metódico y sistemático de la autoevaluación institucional y la existencia de la Oficina de Gestión y Aseguramiento de la Calidad.
- La incorporación de los planes de mejoramiento, resultado de los ejercicios de autoevaluación y de las acreditaciones de los programas académicos en el Plan de Desarrollo Institucional 2016-2025.
- Las políticas de bienestar universitario, reflejadas en múltiples programas y acciones en favor de toda la comunidad universitaria, especialmente para garantizar la retención, con calidad, de la población estudiantil.
- La estructura organizacional de la Institución y el alto nivel de gestión de los directivos que le ha permitido a la Universidad atender adecuadamente sus funciones misionales y lograr avances significativos en su gestión y por esta vía en el cumplimiento de los factores de calidad.
- Los adecuados recursos puestos a disposición de las actividades docentes, investigativas y de proyección social, tanto en el CRAI, como en los laboratorios de docencia e investigación, en las salas de informática y en los sistemas de comunicación.
- La importante participación de las rentas propias, incluyendo los recursos de capital, en el total de ingresos que en promedio se ubican en el 52%, arrojando excedentes en el cómputo global de la ejecución presupuestal en los últimos años.

UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

12. CONTEXTO Y CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE GESTIÓN ((situaciones externas e internas relevantes para el sistema)

Para la elaboración del Plan de Desarrollo Institucional 2016-2025 (Por una Universidad del Quindío Pertinente, Creativa, Integradora); la Universidad del Quindío utilizó metodología integradora¹ para el análisis del entorno externo e interno como entrada para la definición, revisión y mantenimiento de la estrategia institucional: misión, visión, política de calidad, objetivos estratégicos y de calidad, y el Proyecto Educativo UniQuindiano. Dentro de esta la técnica DOFA, la cual puede consultarse en Plan de Desarrollo Institucional Anexo Matriz DOFA (página 85 a 93). Este contexto no ha variado.

Con relación cambios que podrían afectar el sistema de gestión de gestión, se identificaron los siguientes:

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLES	ACCIONES
Cambios en la normatividad pensional	Gestión Jurídica	Con afectación al presupuesto. Beneficios ingreso base de liquidación Plan de contingencia con relación recursos
Ajustes normativos de la Vicerrectoría de Investigaciones	Vicerrectoría de Investigaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Rediseño del macroproceso Investigación alineándolo a los cambios propuestos, con ajustes en la documentación en caso de ser necesario. • Despliegue y seguimiento de la implementación de las directrices de la nueva normatividad.
Implementación del nuevo modelo de matriz de riesgos y oportunidades.	Equipo SIG Líderes de macroprocesos y sus equipos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar socializaciones y talleres sobre la nueva matriz de riesgos y oportunidades a todos los macroprocesos y niveles pertinentes. • Realizar seguimiento a la implementación de la nueva nueva matriz de riesgos y oportunidades.
Diseño e implementación de nuevos Estatutos Docentes y estudiantes.	Vicerrectoría Académica	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y ajustar en caso de ser necesario documentación del macroproceso. • Sensibilizar e implementar los estatutos en los grupos de interés pertinentes. • Realizar seguimiento de la implementación de las directrices de los Estatutos.

¹ Universidad del Quindío. Plan de Desarrollo Institucional 2016-2025. Por una Universidad del Quindío Pertinente, Creativa, Integradora. p. 20

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

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		
Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior	Jefe Oficina Asesora de Aseguramiento y Gestión de Calidad	Socialización del Sistema e implementación.
Implementación del software de Gestión de Calidad	Equipo SIG Líderes de macroprocesos y sus equipos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Identificar si se requiere ajuste en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Integración y articulación de la información en el nuevo software. Capacitar a funcionarios en el uso de Sistema.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

13. ACCIONES DE MEJORA

ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE
Procurar que los programas de educación a distancia garanticen una calidad académica comparable a la de los programas presenciales, contando con una infraestructura física adecuada y con acceso a los programas de bienestar.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Jefe Oficina Planeación Física Bienestar Institucional
Agilizar los trámites administrativos especialmente en lo que tiene que ver con la ejecución de proyectos de investigación aprovechando la legislación para ciencia y tecnología.	Vicerrectoría der Investigación
Evaluar la pertinencia e impacto de los programas de la metodología de distancia en la región de influencia, con el fin de reorientar la calidad y rediseño de los programas.	Vicerrectoría de Investigaciones Decanaturas de Facultades con programas a distancia
Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en los procesos de aprendizaje en la educación a distancia, como herramienta fundamental que contribuya a asegurar la calidad.	Directores de Programa Unidad de Virtualización
Mejorar la divulgación de los sistemas de los estímulos e incentivos a los que pueden acceder los estudiantes.	Rectoría. Vicerrectoría Administrativa. Oficina Asesora de Comunicaciones. Bienestar Institucional.
Diseñar e Implementar un sistema de seguimiento y control de convenios y procesos de la UR II.	Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social - UR II
Explorar otras fuentes de financiación de proyectos	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 08

13. CONCLUSIONES

El Sistema de Gestión de Calidad es:

Adecuado: Porque en términos generales tiene la capacidad para cumplir los requisitos establecidos en la normatividad aplicable, los acordados con sus usuarios y los especificados en la NTCGP 1000:2009 e ISO 9001.

(**Adecuación:** Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos. (Apartado 3.3 de la NTCGP 1000:2009).

Conveniente: Los proyectos del Plan de Desarrollo Institucional están articulados con los macroprocesos del SIG.

(**Conveniencia:** Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales. (Apartado 3.18 de la NTCGP 1000:2009).

Eficaz: Se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados esperados.

(**Eficacia.** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (Apartado 3.23 de la NTCGP 1000:2009).)

Efectivo: De acuerdo a las encuestas de satisfacción. La incorporación de las TIC en procesos de servicios mejora la capacidad de respuesta a las necesidades de los usuarios.

JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO
Rector

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

Elaboración: Reinaldo Sierra P. Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo
Marietta Velásquez R., profesional especializado en el SIG