

**ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09**

**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

**PERÍODO DE REVISIÓN:**  
**Agosto 2018 Julio 2019**

**Rector:**  
**JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO**

**Representante de la Dirección:**  
**REINALDO SIERRA P.**

**UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO**

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

**2019**

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

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
1.	POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD	5
1.1	POLÍTICA DE CALIDAD	5
1.2	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD	8
2.	ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS	7
3.	CONTEXTO Y CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	9
4.	DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	12
4.1	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	12
4.2	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES	14
4.3	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO	21
4.4	OTROS MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN	22
4.5	INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD- ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS	27
4.6	RESULTADOS DE AUDITORÍAS	30
4.7	REPORTE Y ATENCIÓN A SITUACIONES PRESENTADAS EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (TRATAMIENTO SALIDAS NO CONFORMES)	40
4.8	ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA	43
4.9	EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS	48
4.10	DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	49
5.	EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES	50
6.	OPORTUNIDADES DE MEJORA	52
7.	ACCIONES DE MEJORA INSTITUCIONALES DESTACADAS EN EL PERIODO	53
8.	INFORMES DE PARES ACADÉMICOS	55
9.	CONCLUSIONES	57

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

## I. INTRODUCCIÓN

### INTRODUCCIÓN

La revisión por la dirección hace parte del mejoramiento continuo de la Universidad del Quindío y su propósito es asegurar que el Sistema Integrado de Gestión es conveniente, adecuado, eficiente y está alineado con estrategia institucional.

Se hace con base en la información y los resultados del sistema, los cuales se analizan con el propósito de identificar oportunidades de mejora, necesidades de recursos y cualquier necesidad de cambio en procura de la satisfacción de los grupos de valor.

Este ejercicio se realiza anualmente. El presente informe comprende el período de agosto de 2018 a julio de 2019 y se relacionan las entradas que son exigidas en los numerales 9.3 de la norma NTC ISO 9001:2015:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - 1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - 3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - 4. Las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5. Los resultados de seguimiento y medición;
  - 6. Los resultados de las auditorías;
  - 7. El desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
- f) las oportunidades de mejora.

También se revisa la Política de Calidad Institucional, para determinar si continúa siendo adecuada a los propósitos de la Universidad.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

## 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) **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.

b) **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 2018

• **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° 09

## 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».

### 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.

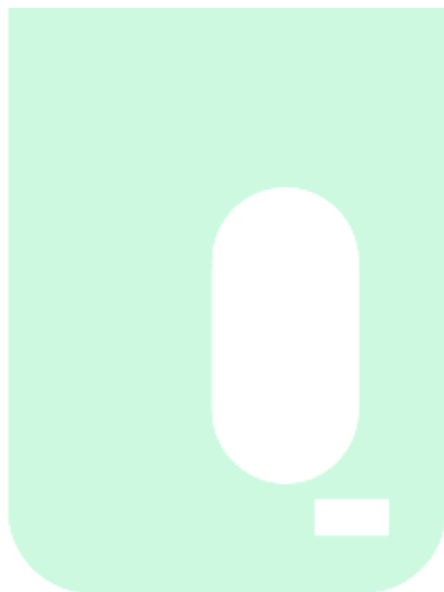
**Objetivo Estratégico y de Calidad 6:** Generar impacto social mediante la participación activa de los egresados en la región y el país, para el mejoramiento de su posicionamiento en el entorno.

**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.

**ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09**

La Política y Objetivos Estratégicos y de Calidad continúan siendo adecuados al propósito de la Institución, por lo que se reafirma su vigencia.



UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

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

ACCIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
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, Jefe Área Bienestar Institucional.	En esta acción, cabe resaltar el trabajo que se adelantó desde la oficina de Planeación Física, por medio de la cual se identificó, por ejemplo, en Cali, una nueva sede que cumple con toda la normativa de una IES y las características de una Universidad Acreditada de Alta Calidad. Así mismo, en la ciudad de Pereira, se hizo el cambio de sede, en el mismo sentido y en las demás ciudades, se han realizado obras de mejoramiento en aulas, baterías sanitarias y demás instalaciones, de modo que se garantice el confort y bienestar de los estudiantes de la modalidad a Distancia. Respecto de los servicios de Bienestar institucional, se han puesto en marcha, programas específicos para la modalidad a Distancia en salud, recreación y deporte, cultura y desarrollo humano, con el fin de garantizar las condiciones de los estudiantes de la modalidad a distancia, frente a las actividades programadas en presencial. Dichas inversiones se realizan desde el proyecto de inversión de Bienestar institucional, incluyendo apoyos de Alimentación para estudiantes de Distancia en la sede armenia, como programa piloto.
Explorar otras fuentes de financiación de proyectos	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo	Al respecto, la oficina asesora de planeación y desarrollo identificó las posibilidades de financiación que se tienen con el Sistema General de Regalías, dado que los proyectos que se presentan tienen grandes posibilidades de obtener financiación, siempre y cuando se haga de manera ordenada y en cumplimiento de toda la normatividad. En este sentido, cabe resaltar los \$12.500 millones que se obtuvieron para los proyectos de Escenarios Deportivos y Movilidad y Urbanismo en la 2ª Etapa. Dichos proyectos actualmente están en proceso de ejecución y cuentan con una oficina que se conformó para liderar dicho proceso y presentar en un futuro inmediato, otros proyectos para conseguir recursos de dicha fuente. Cabe resaltar, que la conformación de dicha oficina fue liderada por la Alta Dirección.
Mejorar la divulgación de los Sistemas de los estímulos e incentivos a los que pueden acceder los estudiantes	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Integrado en el Plan de Mejoramiento Institucional por Acreditación, pendiente de seguimiento. en el Macroproceso de, quien es el responsable de su ejecución.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

ACCIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
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 de Investigaciones	se impactó directamente a través de la implementación de la plataforma de Gestión de Proyectos de Investigación, por medio de la cual se agilizaron los trámites correspondientes a la formulación de la propuesta de investigación, aprobación de proyectos por los diversos comités que deben evaluarlo y avalarlo, evaluaciones externas en línea, trazabilidad de proyectos, evaluadores, la expedición de certificados en línea, contribuyendo a los lineamientos establecidos en Política de Gobierno Digital.
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 Académica	Modernizaciones curriculares a programas de modalidad a distancia con aprobación del Consejo Académico. Programas que están aprobados por el MEN son: Administración Financiera y Obras Civiles; los demás en proceso. Adicional, reorientación y rediseño, obedece a la modernización de los espacios académicos con mediación tecnológica (100% virtuales y aula invertida), incluyendo la formación pedagógica que se ha realizado desde el 2017 a la fecha de manera central en los profesores Uniquindianos.
Fomentar el uso de 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	Reuniones, talleres y capacitaciones sobre política académica curricular y fortalecimiento de estrategia virtual, a los decanos, directores y estudiantes con el acompañamiento de la alta dirección y el apoyo de la Vicerrectoría Académica. 2018: Creatividad empresarial, Procesos Administrativos I. Servicios Financieros. Fundamentos de Economía. Comunicación Asertiva. Ética. Cine y Filosofía. Gestión del Riesgo. Constitución Política. Género y Diversidad Familiar. Ciudadanías Contemporáneas. Medio Ambiente. Curso A1 de segunda lengua. Curso A2 de segunda lengua. Curso B1 de segunda lengua. Mercadotecnia. Sistema Financiero
Diseñar e implementar un sistema de seguimiento y control de convenios y procesos de la URI.	Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social-URII	La Unidad de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales, inició la revisión del módulo "Movilidad" de la plataforma SAC, que actualmente se trabaja en la Universidad del Quindío, dicho modulo cuenta con los requisitos para gestionar la información de la Unidad desde su producción hasta su disposición final. El modulo contendrá información sobre Movilidad de estudiantes y docentes, convenios, actividades de internacionalización en casa entre otros. Si bien, este sistema de información se hace necesario para el desarrollo de las actividades de la URII, por su elevado costo implica una asignación presupuestal, que está siendo revisada con la oficina de planeación. Por el momento la URII ubico en la página institucional, una pestaña en la cual se encuentran los convenios y pueden ser consultados por la comunidad académica, así mismo, estableció un control en la base de datos el cual permite verificar la fecha de vencimiento, para dar trámite a las actividades de renovación y/o prorrogas necesarios.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

### 3. CONTEXTO Y CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El Plan de Desarrollo Institucional 2016-2025 (Por una Universidad del Quindío Pertinente, Creativa, Integradora); la Universidad del Quindío utilizó metodología integradora<sup>1</sup> 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. Sin embargo, la Universidad considera para esta revisión, cambios en cuestiones internas y externas pertinentes Sistema de Gestión de Gestión, así:

CAMBIOS EXTERNOS			
CAMBIO	EXPLICACIÓN	RESPONSABLES	ACCIONES
Decreto 1330 de julio 25 de 2019. Por el cual se sustituye el Capítulo 2 y se suprime el Capítulo 7 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 1075 de 2015 -Único Reglamentario del Sector Educación	<p>-Este cambio normativo repercutirá en la oferta de programas académicos en la Educación Superior. Al establecer un “Registro calificado único”, cada institución tiene la autonomía para ofrecer sus programas en cualquier parte de Colombia, en las modalidades presencial, distancia, educación virtual y dual, es decir, podrá combinar modalidades y no necesita registro calificado para cada lugar donde haga sus ofertas.</p> <p>-Fortalecimiento del proceso de autoevaluación en las instituciones motivando a crear el sistema interno de aseguramiento de la calidad, dotado de mecanismos para la participación de la comunidad educativa, con la posibilidad de retroalimentación interna y externa, con elementos apropiados para proponer e implementar medidas de mejoramiento y articular con la planeación y el presupuesto los recursos para las acciones tendientes a mejorar.</p> <p>-Articulación de procesos de acreditación de alta calidad y registro calificado, la construcción de la confianza entre las Conaces y las IES, la promoción de la investigación pertinente a cada nivel de formación y la creación de un banco de pares académicos.</p>	<p>Oficina Aseguramiento y Gestión de Calidad</p> <p>Vicerrectorías Académica, Investigación Extensión y Desarrollo Social.</p> <p>Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo</p> <p>Programas Académicos</p>	<p>-Adecuar su proyección de futuro académico, con base en este nuevo decreto. avanzar de la modalidad de educación distancia hacia la Educación Virtual, modalidad que tendrá un crecimiento significativo en los próximos años en todo el país.</p> <p>-Fortalecer el Sistema propios de aseguramiento de la calidad desde su naturaleza jurídica, su identidad, su misión y su tipología sea la que determine los aspectos que debe mejorar.</p>

<sup>1</sup> 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° 09

CAMBIOS EXTERNOS			
CAMBIO	EXPLICACIÓN	RESPONSABLES	ACCIONES
Circular Ministerio de Educación Nacional No. 32 de agosto 6 de 2019 y Guía de trámite de Registro Calificado	En este trámite, el MEN se pronuncia sobre el cumplimiento de las condiciones de calidad indispensables para ofrecer programas académicos de educación superior de distintos niveles de formación (conforme con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 1188 de 2008).	Oficina Aseguramiento y Gestión de Calidad Vicerrectorías Académica, Investigación Extensión y Desarrollo Social. Programas Académicos	Analizar, socializar el nuevo trámite para registro calificado. Actualizar guía institucional para registro calificado e implementar el nuevo trámite.
Giro de recursos contemplados en IPC+3,5 puntos a la base presupuestal de las 32 universidades públicas, lo cual contribuye a aliviar los gastos de funcionamiento que enfrentan las instituciones.	Los recursos de inversión serán distribuidos acorde con las líneas de los Planes de Fomento de la Calidad, las cuales atienden las necesidades más sentidas de la comunidad universitaria expresadas en bienestar, mejoramiento de infraestructura física y tecnológica para programas de pregrado, y formación docente, entre otras. Todo esto fortalece la calidad académica y contribuye a la disminución de brechas.	Rectoría Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo	-Aplicar metodología para distribución de recursos en el Plan de Fomento a la Calidad. -Atender asesorías para revisión y ajuste del Plan de Fomento a la Calidad de la Institución. -Presentar Plan de Fomento a la Calidad de la Institución. -Implementar y realizar seguimiento una vez aprobado. -Presentar informes periódicos al MEN de ejecución del Plan.
Plan de Desarrollo 'Pacto por Colombia, pacto por la equidad'	Actualización normativa como estrategia del nuevo Plan de Desarrollo.	Institución	Ajustar los elementos estructurales de la Universidad de acuerdo a nuevas políticas y normas.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

CAMBIOS INTERNOS			
CAMBIO	EXPLICACIÓN	RESPONSABLES	ACCIONES
Implementar el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.	Se definió que para los entes autónomos el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como es el caso de las universidades, no es obligatorio su implementación, pero la Universidad, en la búsqueda del fortalecimiento de la gestión institucional, tendrá en cuenta este Modelo para su implementación a partir de enero de 2020.	Oficina Asesora de Control Interno Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo	Establecer equipos de trabajo. Formalizar Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Revisar resultados de aplicación del FURAG-Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión. Aplicar Herramientas de Autodiagnóstico de las Dimensiones Operativas. Evaluar resultados para determinar brechas y establecer plan. Implementar y evaluar el impacto MIPG.
Software de Gestión de Calidad: módulo control de documentos	Automatizará de forma eficaz y eficiente la administración y recuperación de documentos y ayudará a mejorar su control, además de agilizar su mantenimiento.	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo Equipo SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar Parametrización del software.</li> <li>- Migrar información al software.</li> <li>-Revisar migración.</li> <li>- Socializar cambio a líderes de macroprocesos.</li> </ul>

#### 4. DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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:

##### 4.1 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 a requisitos de la norma certificada, también se responde con ello a políticas de servicio al ciudadano, transparencia, anticorrupción y Gobierno Digital. 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.

Esta retroalimentación, se hace a través del portal web en la plataforma "Módulo intraweb de PQRSDF", enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El macroproceso responsable de la administración de PQRSDF, realiza informe trimestral del comportamiento de PQRSDF, el cual se complementa con otro de seguimiento de la oficina Asesora de Control Interno, publicados en el Portal web y socializados en Comité Coordinador de Control Interno y a los líderes a través de Intraweb.

De los resultados aportados los procesos con más requerimientos es el apoyo Misional – Apoyo Académico, seguido los Programas, los estudiantes el principal grupo de valor presenta el mayor número de PQRSDF.

En cuanto al tipo de solicitudes, del periodo total de 641, el 70% corresponde a peticiones con 452 y el 17% (109) a quejas. Comparando el total 2019 con el periodo anterior hay un incremento del 11%, con crecimiento igualmente en los diferentes tipos. Los asuntos más por quejas y reclamos fueron: tramites académicos, Infraestructura física en parqueaderos, pruebas saber pro, servicio de casilleros, Consumo de sustancias Psicoactivas.

Los resultados estadísticos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Universidad del Quindío. Periodo julio 2018-julio 2019, fueron:

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

Tipo	Número	Porcentaje
Peticiones	452	70%
Quejas	109	17%
Reclamos	47	7%
Sugerencias	4	1%
Denuncias	18	3%
Denuncias anonimas	8	1%
Felicitaciones	6	1%
Total en el periodo	644	100%

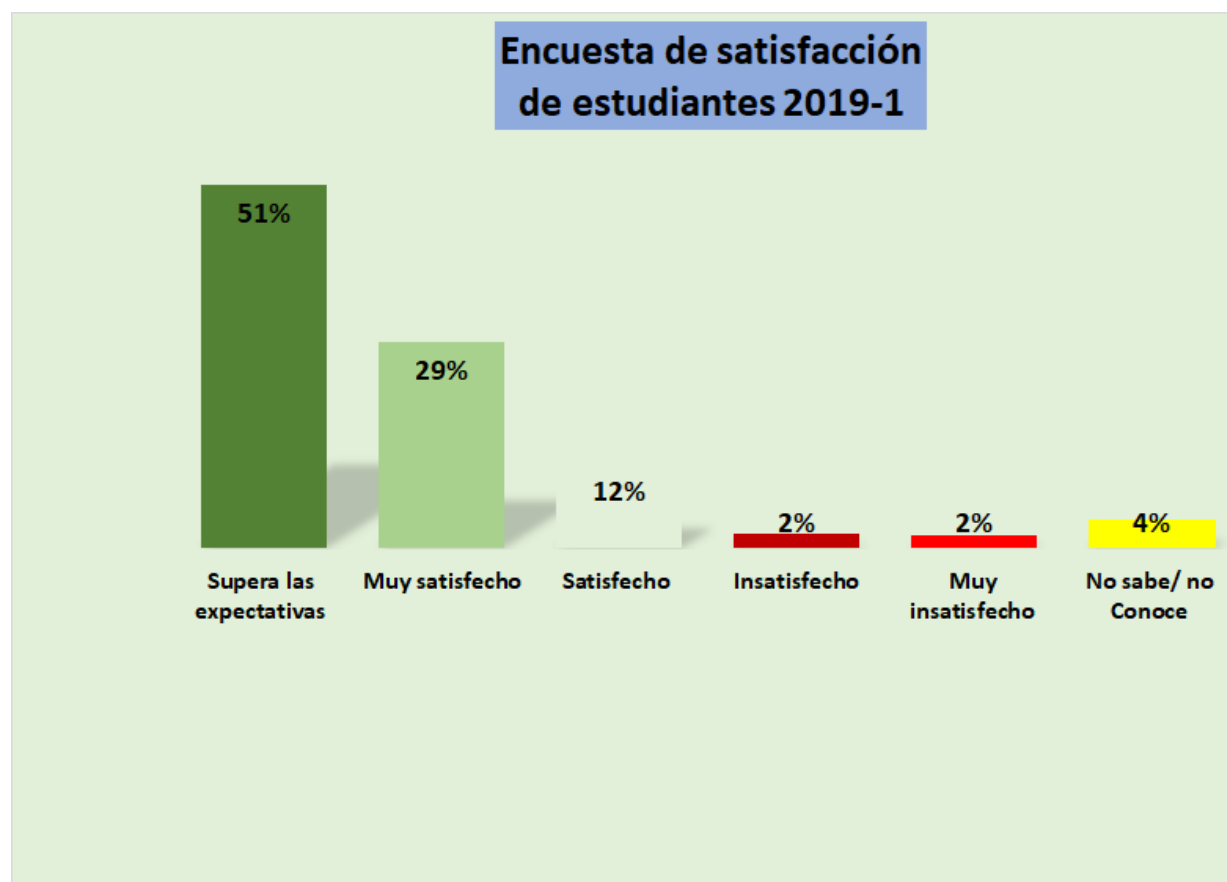
Fuente de los datos: Consolidado PQRSDF.  
Gestión Documental

Una de las mejoras más representativas del periodo y que permitirá la disminución de quejas y reclamos, es automatización de los reembolsos a partir de este periodo.

En el periodo se ajustó el procedimiento, de acuerdo al cambio de aplicativo y dar más claridad a los responsables de las mismas.

UNIVERSIDAD  
DEL QUINDÍO

#### 4.2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES



Supera las expectativas	51%	92%
Muy satisfecho	29%	
Satisfecho	12%	
Insatisfecho	2%	4%
Muy insatisfecho	2%	
No sabe/ no Conoce	4%	4%
	100%	

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

Se observa en el gráfico anterior, la percepción general de los estudiantes con respecto a la satisfacción con un resultado del 92 %. La encuesta se aplicó a una muestra de 1200 estudiantes de varios programas académicos (24 programas académicos), incluyó cincuenta y tres (53) preguntas sobre aspectos institucionales, de apoyo académico-administrativo. Las escalas de calificación y sus resultados fueron Supera las expectativas (51%), Muy satisfecho (29%), Satisfecho (12%), insatisfecho (2%), Muy insatisfecho (2%), No sabe / no conoce (4%).

En el rango de calificación “supera las expectativas”, se concentra en los aspectos relacionados con Bienestar Institucional, Apoyo Académico y Gestión TICS, así:

MACROPROCESO	NO.	PREGUNTAS	CALIFICACIÓN	
			fi	hi
			5	
Bienestar	16	Comedor estudiantil.	725	60%
Bienestar	17	Auxilio de transporte.	756	63%
Bienestar	18	Apoyo económico compensado (AEC).	715	60%
Bienestar	23	Beca por mérito cultural (grupos).	770	64%
Apoyo académico	27	Descuento en matrícula por grupo familiar.	744	62%
Gestión Tics	42	Percepción del correo electrónico Institucional	782	65%

Análisis de este resultado: Bienestar Institucional eje principal que se gestiona y desarrolla en la Universidad, esta 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

**ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09**

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.

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.

El valor y la satisfacción de los estudiantes por los Incentivos y apoyos socio-económicos, a fin de garantizar que los estudiantes de escasos recursos económicos puedan terminar su carrera universitaria, la institución mediante un estudio de la situación económica y familiar, realizada por el macroproceso de Bienestar Institucional.

Comedor estudiantil: Se firma cada año convenio con la fundación providencia 2000, en el cual figura los porcentajes de aporte de cada una de las partes, e igualmente se solicita autorización para el número de cupos y de acuerdo a estos, más el valor del almuerzo y la disponibilidad autorizada se realiza la operación.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

Para el año 2017 eran 600 cupos, y a partir del año 2018 fueron autorizados 50 cupos más para un total de 650 cupos.

El Comedor Estudiantil se da en la Modalidad Presencial Diurno – Nocturno y Distancia (Centro Tutorial Armenia).

La Parroquia de Pentecostés ofrece también, subsidio de comedor para aquellos estudiantes graduados de colegio público del municipio de Armenia, convenio suscrito con la Alcaldía del municipio, con una cobertura para 100 estudiantes.

Todas las convocatorias de los apoyos económicos se publican a través de la página web de la Universidad. [www.uniquindio.edu.co/Link Bienestar-convocatorias](http://www.uniquindio.edu.co/Link_Bienestar-convocatorias). Información general: 7359300 Ext. 916.

A través del macroproceso de Bienestar se realizan las convocatorias, y una vez seleccionados los estudiantes se remite la información a la fundación, quienes les da una tarjeta la cual deben estar recargando para hacer uso de la misma en el comedor.

Cuadro de aportes Bienestar Institucional

ITEMS	%	2019
APORTE UNIVERSIDAD POR ALMUERZO	64.58%	\$3.700
APORTE PARROQUIA POR ALMUERZO	4.16%	\$300
APORTE ESTUDIANTE POR ALMUERZO	31.26%	\$1.500
VALOR TOTAL ALMUERZO	100%	\$5.500
TOTAL CUPOS		650
NÚMERO DE DIAS AL AÑO HÁBILES SEGÚN CALENDARIO ACADEMICO		149
APORTE ECONOMICO UNIVERSIDAD		\$358.345.000
APORTE ECONÓMICO PARROQUIA SUBSIDIO DIRECTO		\$29.055.000
APORTE ECONÓMICO ESTUDIANTES		\$145.275.000
Primer periodo académico:	Inicia 26 de marzo (martes) al 12 de julio de 2019: 73 DIAS	
Segundo periodo académico:	Inicia 12 agosto al 29 de noviembre de 2019: 76 DIAS	

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

Entre otros subsidios están:

Transporte: Para los estudiantes modalidad Presencial diurno y nocturno que requieren desplazarse a recibir sus clases desde sitios muy alejados de la ciudad o de algunos municipios, la Universidad ha establecido convenios con varias empresas de transporte y algunas alcaldías municipales, para ofrecerles a estudiantes de bajos recursos un subsidio en el valor del transporte para dos desplazamientos al día. El valor del subsidio por parte de las entidades, corresponde al 50% del valor del pasaje.

La selección se realiza mediante un estudio socio – económico e inscripción en línea a través de la página web de la Universidad [www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co), link bienestar, convocatorias. Esta selección ha permitido que los estudiantes que si requieran el subsidio puedan ser cobijados por el y así permitir su permanencia en la institución.

Apoyo Económico Compensado (A.E.C.): Los estudiantes pueden pagar hasta el 50% del valor de tu matrícula, prestando un servicio como auxiliar administrativo en cualquiera de las dependencias de la Universidad, cumpliendo con un determinado número de horas de trabajo.

Las Inscripciones para acceder al apoyo se realizan durante la primera semana de matrículas, según fechas previamente establecidas en el calendario académico. Este proceso se realiza en línea, a través de la página web de la Universidad del Quindío [www.uniquindio.edu.co](http://www.uniquindio.edu.co), link bienestar, convocatorias.

Requisitos iniciales: Estudio Socio-económico, Estratos 1, 2 y 3, Promedio semestre inmediatamente anterior mínimo/igual a 3.5, No haber reprobado asignaturas el semestre anterior, No aplica para estudiantes de primer semestre.  
Integrante de grupo representativo.

Si hacen parte de un grupo representativo de la Universidad en deportes o en cultura, pueden obtener el 50% de descuento en el valor de la matrícula durante el primer año de actividad. Después de un año de permanencia, obtienen el 100% de descuento.

Estímulo al mérito académico: Un estudiante brillante, y está entre los dos (2) mejores promedios de su carrera, la universidad premia con el 100% de descuento en el valor de la matrícula para el próximo semestre.

Auxiliares de Docencia: Como apoyo a la academia, la universidad vincula a estudiantes de todos los programas académicos para realizar actividades de monitoria, investigación o extensión, pagando en dinero el número de horas establecidas. Las convocatorias las realizan los programas académicos.

Movilidad Académica: Como estrategia para estimular el rendimiento académico entre los estudiantes y su participación en espacios académicos e incentivar las líneas de investigación, se otorga apoyo económico a estudiantes para participar en seminarios, congresos, talleres en calidad de invitados, ponentes o expositores. La solicitud debe realizarse ante el programa académico respectivo.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

Correo Institucional: Estudiantes de primer semestre sean bienvenidos.

Gracias a la gestión realizada por el grupo del Centro de sistemas y nuevas tecnologías, se ha logrado alianza con la multinacional GOOGLE, la cual permitirá a los estudiantes activos obtener una cuenta de correo con el dominio institucional. Este correo cuenta con más capacidad de almacenamiento, seguridad y gestión de correo anti-spam, así como la protección con antivirus. Toda la información sobre el correo institucional le ha sido enviada a cada estudiante a su correo personal, el cual se registró en el sistema al momento de realizar la inscripción. En caso de no encontrar la información en la bandeja de entrada de su correo personal, debe buscarlo en la carpeta de spam o correo no deseado. Este correo será la vía oficial de comunicación entre los docentes y estudiantes. Luego de acceder y verificar su correo institucional ingrese a la página de la Universidad por la opción estudiantes.

Por otra parte, se puede analizar: Los diferentes 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.

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 Extensión y Desarrollo Social se orientan a consolidar una agenda que fortalezca la identidad cultural a través de espacios para el arte y la

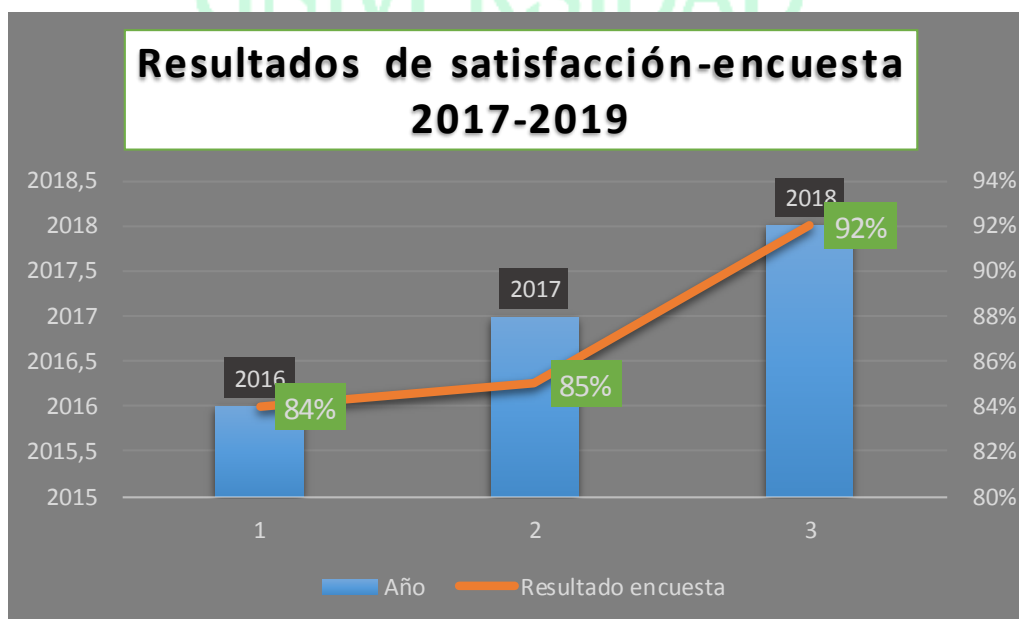
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

expresión creativa con grupos representativos como el grupo de teatro Casa Grande conformado por estudiantes de distintos programas Académicos, por solo mencionar un ejemplo.

Con relación a los aspectos de insatisfacción, si bien fue muy bajo (4% entre insatisfecho y muy insatisfecho, se presentó así:

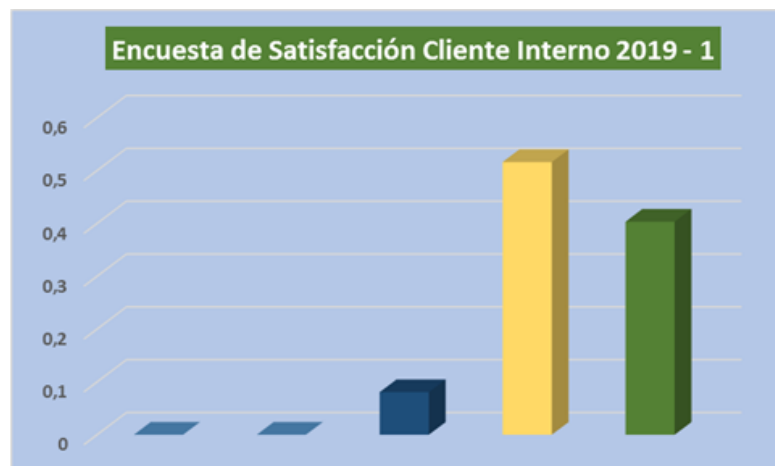
MACROPROCESO	NO.	PREGUNTAS	1	
			fi	hi
Bienestar	12	Taller en técnicas de estudio dirigido a estudiantes de primer semestre.	42	4%
Docencia	29	La retroalimentación por parte de los representantes estudiantiles a la comunidad académica de su gestión.	68	6%
Docencia	30	La cantidad de profesores con que cuenta el programa al que usted pertenece es suficiente.	50	5%
Gestión Tics	52	Calidad de la Conectividad a internet.	102	10%
Bienestar	53	Espacios para el deporte, la recreación y el esparcimiento (Piscina, canchas, coliseo, gimnasio, media torta cultural, sala de spinning, salones de baile, artes marciales, tenis de mesa, ajedrez, levantamiento de pesas, entre otros).	77	7%

Con relación a los años anteriores, el periodo actual (2019) supera los resultados:



#### 4.3 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE INTERNO

Insatisfecho (A3)	10%
Satisfecho (A1)	59%
Muy Satisfecho (A2)	31%
Sin respuesta	0%
No mostrada	0%
	100%



Se puede observar que la satisfacción consolidada de los clientes interno frente a los diferentes servicios de los procesos de la institución se mantiene con una tendencia de un 90%.

La calificación de los servicios como insatisfechos es solo un 2%, esto se ve reflejado en algunas insatisfacciones que serán analizadas por macroprocesos para realizar las diferentes acciones de mejora.

Por otra parte la madurez del sistema de gestión de la calidad, permite mantener una satisfacción de muy satisfecho de comportamiento lineal, esto quiere decir que algunos clientes internos cambiaron su percepción de satisfechos a insatisfacción pero el comportamiento de muy satisfechos se mantiene.

Se puede concluir que para el año 2019 se dio más participación de las personas a las cuales se les envió la encuesta para ser contestada, se incrementa la participación del personal Administrativo y Docente.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

#### 4.4 OTROS MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN

Grupo de Interés	Medio utilizado para evaluar la retroalimentación	Resultados	Acciones
Profesores y estudiantes educación continuada. Diplomado Universitaria Docencia	Encuesta 2018 II: 280 estudiantes de dos grupos. Encuesta 2019 I: 481 encuestas de 3 grupos.	Encuesta 2018 II: El nivel de satisfacción fue de 3,5 incrementándose considerablemente respecto al 2018-1 en donde se ubicaba en 1.8. Esto en razón a las acciones de mejora implementadas con base en resultado anterior: cambio de la coordinación del proyecto, decisión tomada desde la Decanatura de la Facultad de Ciencias de la Educación. Se realizó la reestructuración del plan de estudios del diplomado y dada la necesidad manifestada de evaluar a los docentes y asignaturas por separado. Encuesta 2019-II Disminución en el promedio de satisfacción de los estudiantes puesto que de 3.5 paso a 2.95.	Cambio de docentes basados en las calificaciones otorgadas por los estudiantes tanto en 2018-2 como en 2019-1, este proceso esta siendo documentado para remitir a la dependencia encargada de su análisis. Reuniones de seguimiento desde la Vicerrectoría de Extensión en conjunto con la coordinación para aminorar en lo que fuese posible el impacto en los estudiantes. Implementar encuestas en 3 momentos: inicial, en proceso y final; con el fin de poder realizar un seguimiento oportuno que permita a los coordinadores implementar acciones preventivas en proceso para garantizar la satisfacción de los estudiantes.
Estudiantes educación continuada. Ingreso Diplomado	Encuesta 2018 II: Se realizaron un total de 61 encuestas tanto a Diurno como a Nocturno. Encuesta 2019-I: Se aplicaron un total de 284 encuestas que comprenden la fase inicial, en proceso y final	El nivel de satisfacción fue de 4,1 y 4,3 respectivamente, obteniendo a nivel general un 4.2. Encuesta 2019-I: Se dio apertura a 7 grupos presencial tanto diurno como nocturno, a quienes durante el semestre. El resultado promedio de satisfacción es de 4.00. De igual forma,	En este caso, basados en las encuestas se gestionó ante espacios físicos la disponibilidad permanente de aulas para los grupos de diurno, con el fin de que no fuera necesario cambiar cada clase de salón. Implementar encuestas en 3 momentos: inicial, en proceso y final; con el fin de poder realizar un seguimiento oportuno que permita a los coordinadores implementar acciones preventivas en proceso para garantizar la satisfacción de los estudiantes. Para 2019-2 se proyecta como acción de mejora cambio de aulas para los estudiantes de nocturno, teniendo en cuenta las observaciones realizadas, así como el inicio de la aplicación de evaluación individual de los docentes, no obstante, este proceso está siendo documentado para remitir a la dependencia encargada de su análisis.
Estudiantes Diplomado en Plantas Medicinales	Se realizaron un total de 30 encuestas tanto en primero como en segundo semestre. Para el 2019-1 Se aplicaron un total de 74 encuestas abarcando la fase inicial, en proceso y final.	El nivel de satisfacción del programa es de 4,64 (4,7 y 4,6 respectivamente) 2019-1: Se dio apertura a 2 grupos. En este caso el resultado demuestra un promedio de satisfacción de 4.54	Se proyectaron en el informe remitido a la coordinación del programa la revisión de la duración del diplomado ya sea que se desarrollen los contenidos en un solo semestre o se amplíe su duración a dos semestres, con el fin de que el proceso de aprendizaje sea el más apropiado, sin embargo, esta decisión recae únicamente sobre ellos como agente académico competente. Implementar encuestas en 3 momentos: inicial, en proceso y final; con el fin de poder realizar un seguimiento oportuno que permita a los coordinadores implementar acciones preventivas en proceso para garantizar la satisfacción de los estudiantes. Es por ello, que basados en el análisis de lo expresado por los estudiantes durante el seguimiento realizado por parte de la Vicerrectoría, se proyecta como acción de mejora continuar sugiriendo la ampliación en el tiempo del diplomado, con el fin de lograr mayor cubrimiento en temas y en prácticas, lo cual está sujeto a la decisión de la coordinación del proyecto.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

Grupo de Interés	Medio utilizado para evaluar la retroalimentación	Resultados	Acciones
Estudiantes, profesores y graduados.	Encuesta de apreciación en procesos de autoevaluación para registro calificado y renovación de acreditaciones en Programas. Doctorado en Ciencias Biomédicas, Enfermería, Programa de Química, Licenciatura en Ciencias Naturales y Educación Ambiental, Ingeniería de Sistemas y Computación, Maestría en Prevención de Riesgos Laborales, •Especialización en Pediatría, Administración de Negocios (Distancia), Economía.	Los estudiantes tienen amplio conocimiento de sus deberes y derechos. se evidencia la apreciación sobre los mecanismos de selección y admisión de estudiantes.	Las acciones de mejora se incluyen en los planes de mejoramiento de los diferentes programas. Entre estas:  • Mejorar la participación estudiantil en los órganos de dirección del Programa. y la divulgación del portafolio de servicios de Bienestar Institucional.
Estudiantes	Encuesta de solicitudes al Centro de Servicio al Usuario. Se aplica después de la prestación del servicio.	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.
Administrativos	Batería de riesgo psicosocial	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.  Ofrecer al personal herramientas que les permita el manejo adecuado del estrés a través del autoconocimiento y autocontrol.  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.	1. Jornadas lúdicas de pausas activas realizado por el Sistema de gestión de Seguridad y salud en el Trabajo y Bienestar Institucional.  2. "Aporte a tu bienestar": tips sobre el manejo del estress laboral.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

Grupo de Interés	Medio utilizado para evaluar la retroalimentación	Resultados	Acciones
Administrativos/ Estudiantes, docentes	Evaluación del Servicio al público en recepción y radicación	<p>Encuesta aplicada a 300 productores documentales, docentes, estudiantes y usuarios externos que hacen uso del servicio de radicación, en el periodo de octubre y diciembre de 2018. Se obtuvo un resultado de muy satisfecho del 89% y de satisfecho el 10%.</p> <p>Con relación a las preguntas los resultados fueron (90%) por atención y conocimiento en servicio prestado. (91%) trato amable, respetuoso y dispuesto a colaboración, (86%) atención eficiente y rápida.</p> <p>Mejoras que contribuyeron resultados: acompañamiento, capacitación y monitoreo permanente. De otra parte, hay rotación en los puestos de trabajo, con el fin de evitar cansancio y estrés. Dado que la encuesta se aplica desde el año 2017, a partir de lo cual se establecieron mejoras, de tiene el apoyo de Gestión Humana con capacitaciones sobre servicio al usuario.</p> <p>De otra parte, el resultado con relación a la insatisfacción fue del 0,75%, centrado en la pregunta 3. Si bien es un porcentaje mínimo, se puede indicar que su causa es motivada por las interrupciones en el servicio de energía, que aunque son esporádicos impactan el servicio.</p>	<p>Acción de mejora: Establecer un Plan de Contingencia para atender a los usuarios y brindar oportunidad en la prestación del servicio de recepción y radicación de documentos.</p>
Padres de familia	A través de reuniones con la Asociación de Padres	<p>Satisfacción por las variedad de actividades realizadas por Bienestar Institucional así: Inducción a Padres de Familia, Talleres sobre: "El poder de la Palabra, como hablar en público", "La Carga de la Maleta", Hábitos Saludables, Comunicación Asertiva, Adaptación a la Vida Universitaria de los hijos(as), Adolescencia, Universidad y S.P.A, Conceptos básicos sobre drogodependencia, Autoestima. Actividad lúdica: Vamos a Tintiar (Intercambio de Saberes). Actividad Cultural Homenaje al Tango. Espacios Radiales para hablar sobre temas de índole familiar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Continuar talleres formativos sobre: Ocupación del tiempo libre, pautas de crianza con adolescentes, comunicación familiar, entre otros.</li> <li>•Gestionar carnetización para integrantes Junta Directiva de la Asociación de Padres de Familia de la Universidad.</li> <li>•Generar estrategias para aumentar integrantes escuela de padres.</li> <li>•Estrategias de participación, apoyo y compromiso con directores de programas académicos para integrar docentes y estudiantes a las escuelas de padres.</li> <li>•Involucrar Asociación Padres de Familia en actividades de programas de Bienestar como: Salud Mental, Liderazgo y Asociatividad, S.P.A, Inclusión social entre otros.</li> <li>•Gestionar con Universidad espacio de reuniones de Asociación de padres y/o Junta y fortalecer junta existente y visibilizar Asociación de Padres ante estamentos Institucionales.</li> </ul>



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

Grupo de Interés	Medio utilizado para evaluar la retroalimentación	Resultados
Estudiantes en movilidad		Encuesta estudiantes entrantes 2018-2: Se aplicó a los 11 estudiantes que participaron de semestre de intercambio académico, se contó con un porcentaje de aceptación del 95.45%, las calificaciones bajas se presentaron por motivo del cese de actividades académicas relacionadas con el paro de estudiantes, la imposibilidad de hacer uso de algunos escenarios deportivos por motivo de las remodelaciones y un caso particular de una estudiante que pretendía trabajar en Colombia, motivo por el cual se implementó el formato de compromisos y restricciones que ahora deben firmar los estudiantes entrantes.
	Encuestas salientes a estudiantes	Encuesta estudiantes entrantes 2019-1: Se aplicó a los 3 estudiantes que participaron de semestre de intercambio académico, se contó con un porcentaje de aceptación del 100%. Algunos de los comentarios finales de la encuesta son: "Las instalaciones son muy buenas. Los servicios que ofrecen a sus estudiantes son necesarios y es agradable ver que la universidad se preocupa por la integridad de sus estudiantes tanto física como mentalmente, y eso habla muy bien de una institución" como también, "Porque creo que es una gran ciudad con una gran universidad y la gente a su alrededor es muy amable y cálida. Sin dudas la recomiendo".
	Encuestas entrantes a estudiantes	Encuesta estudiantes salientes 2018-2: Se aplicó a los 11 estudiantes que participaron de semestre de intercambio académico, de un total de 19 preguntas, 13 califican la IES de destino y 6 a la UQ, se contó con un porcentaje de aceptación del 83.21% para las IES de destino y un 95.45% para la UQ, algunas calificaciones bajas de las IES de destino se deben al convenio PILA, para lo cual se remitió la información a ASCUN, quien hace las veces de coordinador del convenio, para el caso de las calificaciones bajas a la UQ, se debe a factores que se enmarcan en los convenios, para los cuales ya se tienen pactadas algunas obligaciones por parte de cada IES, y la consecución de hospedaje no hace parte del convenio objeto de la queja.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

## 4.5. INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD Y ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

### INDICADORES ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD

Para el análisis de los indicadores se toman el año fiscal de 2018, con los siguientes resultados:

PILAR	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO Y DE CALIDAD	INDICADOR DE EFECTIVIDAD				INDICADOR DE EFICIENCIA		
			DETALLE DE VARIABLES		MEDICIONES	% EJECUCIÓN	PRESUPUESTO TOTAL	COMPROMISOS	% EJECUCIÓN
	Eje Estratégico 1: Universidad Pertinente								
Pilar 1	Calidad Académica Pertinente	Consolidar una oferta académica pertinente y de alta calidad, mediante el aseguramiento de los procesos académicos, de investigación y extensión, para garantizar la formación desde el ser, el saber y el hacer.	N	# Programas Acreditados	13	35,14%	\$ 2.293.037.318	\$ 1.739.006.995	76%
			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 2018 - # productos de investigación período 2017	194	110,23%	\$ 4.150.055.965	\$ 2.482.938.571	60%
			D	Meta Propuesta Año 2017	176				
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 2018 - # beneficiarios directos de extensión período 2017	2201	9,54%	\$ 96.221.800	\$ 58.159.124	60%
			D	Meta Propuesta Año 2017	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 Uniquindio = 18)			\$ 12.927.247.838	\$ 6.594.602.446	51%
			D						
Pilar 5	Bienestar y Cultura Creativa	Asegurar un enfoque humano multidimensional en todos los procesos de bienestar, mediante su transversalización, para consolidar la formación integral y el mejoramiento del clima organizacional.	N	Índice de deserción calculado por el SPADIES al finalizar el período para el Año n - Índice de deserción período anterior calculado por el SPADIES para el Año n-1	-0,3%	-0,3%	\$ 7.943.393.008	\$ 6.355.796.860	80%
			D		0,0%				
	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 2018 frente al período 2017		Datos no disponibles aún	\$ 36.610.790	\$ 25.706.977	70%
			D	Tasa de cotización de los recién graduados según el Observatorio Laboral para la Educación período 2014	79,90%				
Pilar 7	Integradora con la Internacionalización y la Movilidad	Articular los procesos académicos, de investigación, extensión y de cultura, mediante convenios y redes a nivel mundial, con el fin de visibilizar la Universidad en el entorno internacional.	N	Beneficiarios de la comunidad académica en procesos de internacionalización (Año 2016 - Año 2015)	76	-78%	\$ 344.864.293	\$ 308.056.853	89%
			D	Meta Propuesta Año 2016	351				
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.	\$ 98.215.000	\$ 84.407.589	86%
			D						
Fecha de Seguimiento:		TOTAL EJECUCIÓN (*Cifras en Millones de Pesos \$)					\$ 27.889.646.011	\$ 17.648.675.415	63%

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 2018 fuera del 63% para los indicadores estratégicos de eficiencia. En este periodo fiscal la ejecución se vio afectada por el paro estudiantil, además de las negociaciones entre el gobierno nacional y los líderes estudiantiles.

A continuación, se relacionan los resultados específicos por pilar:

#### Resumen Inversión POAI 2018 por Ejes Estratégicos y Pilares

Pilar	Descripción	Presupuesto Total	Ejecución	%
	Eje Estratégico 1: Universidad Pertinente	\$6.539.315.082	\$4.280.104.690	65%
Pilar 1	Calidad Académica Pertinente	\$2.293.037.318	\$1.739.006.995	76%
Pilar 2	Investigación Pertinente	\$4.150.055.965	\$2.482.938.571	60%
Pilar 3	Proyección Social y Extensión Pertinente	\$96.221.800	\$58.159.124	60%
	Eje Estratégico 2: Universidad Creativa	\$20.870.640.846	\$12.950.399.306	62%
Pilar 4	Gestión Creativa	\$12.927.247.838	\$6.594.602.446	51%
Pilar 5	Bienestar y Cultura Creativa	\$7.943.393.008	\$6.355.796.860	80%
	Eje Estratégico 3: Universidad Integradora	\$480.690.083	\$418.171.419	87%
Pilar 6	Integradora con el Egresado	\$37.610.790	\$25.706.977	68%
Pilar 7	Integradora con la Internacionalización y la Movilidad	\$344.864.293	\$308.056.853	89%
Pilar 8	Integradora con el Entorno	\$98.215.000	\$84.407.589	86%
<b>Total Ejecución 31-dic.-18 (*Cifras en Millones \$)</b>		<b>\$ 27.890.646.011</b>	<b>\$17.648.675.415</b>	<b>63%</b>

Fuente: Oficina Asesora Planeación y Desarrollo U.Q.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

**Análisis a la inversión:**

**Pilar 1: Calidad Académica Pertinente**

Los proyectos del Pilar 1 tienen una inversión ejecutada sobresaliente de \$1.739 Mill. (correspondiente al 76% de \$2.293 Mill. asignados), donde se destaca la inversión en la culminación del Edificio de Aulas de Ciencias Económicas y Administrativas, el proyecto de cualificación docente de alto nivel, 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 marzo se recibió la acreditación institucional de alta calidad, otorgada por el Ministerio de Educación Nacional. 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.

**Pilar 2: Investigación Pertinente**

Los proyectos del Pilar 2 tienen una ejecución importante de \$2.482 Mill. (correspondiente al 60% de \$4.150 Mill. asignados), donde se destaca la inversión en el programa de fortalecimiento de los grupos y procesos de investigación de las 7 facultades, el programa de participación de estudiantes en los procesos de investigación como semilleros y jóvenes investigadores, el sistema de transferencia y apropiación del conocimiento de los procesos de investigación de la institución con el entorno, y el plan de apoyo para la formulación y presentación de patentes. Además de la inversión en los procesos de apoyo a los centros de investigación y desarrollo tecnológico, el programa de apoyos para la firma de convenios con el sector público y privado en pro de los productos I+D.

**Pilar 3: Proyección Social y Extensión Pertinente**

Los proyectos del Pilar 3 tienen una ejecución de \$58 Mill. (correspondiente al 60% de \$96 Mill. asignados), dado que se fortalecieron los procesos puestos en marcha por la unidad de emprendimiento, mientras que las demás metas de proyección social y extensión quedaron en proceso de planeación y articulación con las empresas de la región, para en la siguiente vigencia generar programas que garanticen su estabilidad en el corto, mediano y largo plazo.

**Pilar 4: Gestión Creativa**

Los proyectos del Pilar 4 tienen una importante ejecución de \$6.594 Mill. (correspondiente al 51% de \$12.927 Mill. asignados), donde se destaca la inversión del proyecto de adecuación de las obras de urbanismo y movilidad en el campus universitario, también la culminación de las obras de reparación del Edificio de Bienestar por el siniestro, la adecuación de del anfiteatro y sala de platinación en ciencias de la salud, la adecuación de baterías sanitarias y laboratorios en el bloque de Ciencias Básicas, la adecuación de cubierta y cielorosos en el Bloque Administrativo No. 2, y la dotación de mobiliario y equipos de laboratorio en áreas críticas.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

También sobresalen los procesos de mejoramiento continuo para mantenimiento de las certificaciones de calidad, los avances del sistema de gestión ambiental y pruebas de laboratorio como parte del compromiso institucional para visibilizar la institución en el medio. Adicionalmente, se destaca la inversión en el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, en desarrollos tecnológicos, Software y Bases de Datos de la Biblioteca Central 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 bastante destacada de \$6.356 Mill. (correspondiente al 80% de \$7.943 Mill. asignados), donde la mayor parte de la inversión se realizó en el proyecto de optimización de los Escenarios Deportivos del campus, seguida de 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 ha sido notoria con un incremento anual, teniendo en cuenta el compromiso institucional con la meta de disminuir el indicador de deserción al 8% en el 2019. Adicionalmente se destaca la inversión realizada en el fortalecimiento de los procesos de gestión de seguridad y salud en el trabajo, donde también se implementó una torre para certificar entrenamientos en alturas.

#### **Pilar 6: Integradora con el Egresado**

Los proyectos del Pilar 6 tienen una ejecución de \$26 Mill. (correspondiente al 68% de \$38 Mill. asignados), donde se pusieron en marcha las acciones de consolidación de la Bolsa de Empleo, depuración y actualización de la Base de Datos de Graduados y un análisis e identificación de las necesidades de los egresados frente a los servicios académicos del medio.

#### **Pilar 7: Integradora con la Internacionalización y la Movilidad**

Los proyectos del Pilar 7 tienen una ejecución destacada de \$308 Mill. (correspondiente al 89% de \$345 Mill. asignados), donde se sobresale 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. Adicionalmente se realizaron los diseños de la Torre de Innovación y Multilingüismo, proyecto que será bastante importante para el posicionamiento de la institución en los procesos de segunda lengua en la Región.

#### **Pilar 8: Integradora con el Entorno**

Los proyectos del Pilar 8 tienen una buena ejecución del 86% con \$84 Mill. (correspondiente al 86% de \$98 Mill. asignados), 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 corto, mediano y largo plazo para afianzar el posicionamiento de la Universidad y su visibilidad a nivel local, regional y nacional.

#### 4.6 RESULTADOS DE AUDITORÍAS DE CALIDAD

##### 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 entre julio y agosto de 2018. Para este periodo, el requisito relacionado con diseño y desarrollo se revisó con los planes curriculares del programa Contaduría Pública, Programa Medicina, programa Maestría en Ciencias de la Educación y la prestación del servicio se verificó en el programa de Biología. En este periodo no se identificaron no conformidades.

##### AUDITORÍA INTERNA DE 2019

##### ALCANCE DE LA AUDITORÍA

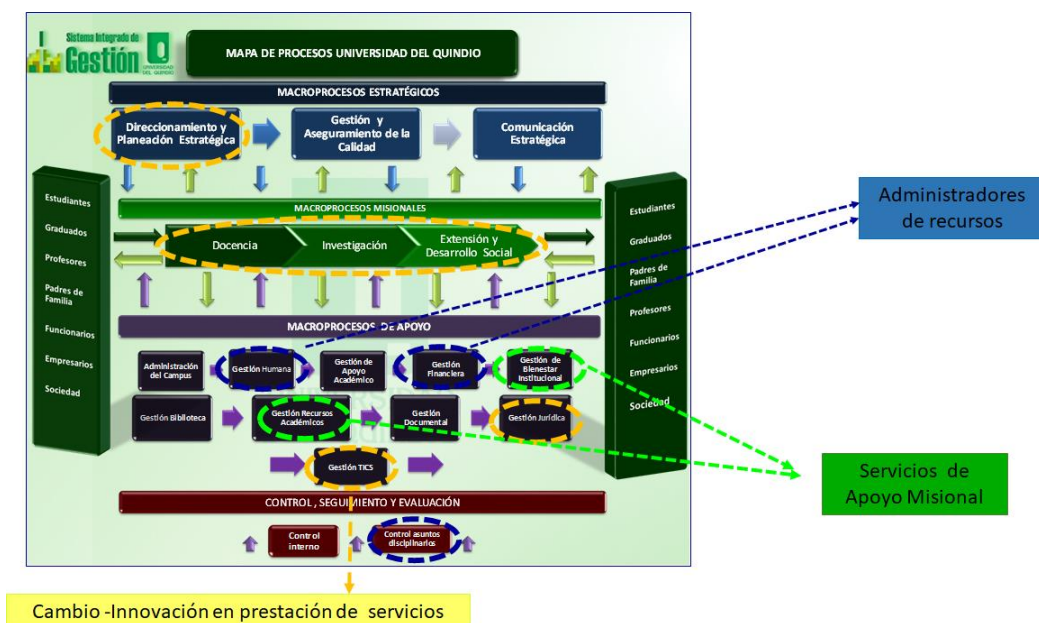
Para el año 2019, se realizó un primer ejercicio conjunto entre el Sistema de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015), Sistema de Control Interno y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Como preámbulo al ciclo de auditorías, el equipo auditor, recibió capacitación en el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 para Seguridad y Salud en el Trabajo. En la integración de los equipos, se tomó en cuenta a integrantes de COPASS.

Con aprobación del Comité Coordinador de Control Interno, la auditoría aplicó para once (11) macroprocesos para el periodo julio de 2019: Direccionamiento y Planeación estratégica, Docencia, Investigación, Extensión y Desarrollo Social, Gestión Humana, Gestión Financiera, Gestión de Bienestar Institucional, Gestión Recursos Académicos, Gestión TICS, Gestión Jurídica, Asuntos Disciplinarios, de los 18 que conforman el Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo a los ciclos que se vienen realizando desde hace 3 años con inclusión del nuevo macroproceso Control de Asuntos Disciplinarios, Gestión Tics, por la responsabilidad con el importante componente de estado Gobierno Digital.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

Figura 1. Macroprocesos auditados ciclo 2019.



## ROLES EN LA AUDITORÍA INTERNA

Rol	Nombre	Cargo
Representante de la Dirección	Reinaldo Sierra P.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo
Gestión y apoyo capacitación auditores	Reinaldo Sierra P.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo
Aprobación del Programa	Comité Coordinador de Control Interno	
Coordinación del Programa desde el SIG	Equipo SIG	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo
Acompañantes en asesorías a los auditores y revisión de informes auditores	Equipo SIG	Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo
Coordinador SGSST	María Victoria Salazar	Centro de Salud
Coordinador Sistema Control Interno	Erwin Fabián Álvarez R.	Jefe Control Interno

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

## EQUIPO AUDITOR

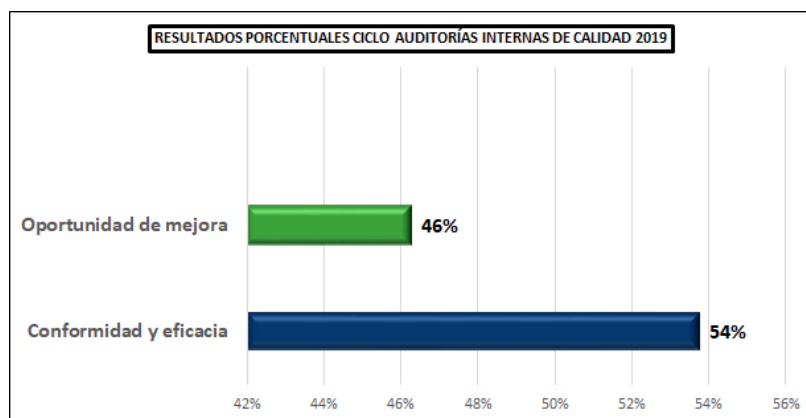
El equipo auditor, estuvo conformado por 23 servidores, distribuidos en estas categorías, según su tipo de función en la institución:

Tipo	Número
Líder macroproceso	2
Docente-Líder macroproceso	1
Docentes-Administrativos	3
Administrativos	17
<b>Total</b>	<b>23</b>

## RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE 2019

El (54%) de los hallazgos encontrados son conformidad y eficacia, mientras que el 46% son oportunidades de mejora, las cuales contribuyen al fortalecimiento de los macroprocesos y la institución para el beneficio de sus grupos de valor y partes interesadas y se evitan el riesgo de posibles incumplimientos.

### Resultados porcentuales de hallazgos. Ciclo de auditorías 2019



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, el comparativo de hallazgos de auditoría 2018 – 2019, se muestra así:

Comparativos de hallazgos ciclo de auditorías 2018 y 2019

Hallazgo	2018	2018	2019	2019	Tendencia	Diferencia
Conformidad y eficacia	85	67%	79	54%	Disminuyó	-6
Oportunidad de mejora	41	32%	68	46%	Aumentó	27
No conformidad	1	1%	0%	0%	Disminuyó	-1
Total por año	127	100%	147	100%	Aumentó	20

La relación anterior, muestra que estos resultados generales, para la conformidad y eficacia, hay una disminución en número de 6, mientras que las oportunidades de mejora se incrementaron. Continúa la tendencia a identificar oportunidades de mejora, lo que muestra autocontrol y apropiación de los requisitos y elementos del Sistema de Gestión de Calidad.

Con relación al comportamiento histórico desde que se iniciaran los ciclos de auditorías en dos años, se muestra a continuación, evidenciando la tendencia a la mejora.

Histórico de hallazgos ciclo de auditorías 2017 - 2019

Hallazgo	2017	2017	2018	2018	2019	2019
Conformidad y eficacia	73	67%	85	67%	79	54%
Oportunidad de mejora	35	32%	41	32%	68	46%
No conformidad	1	1%	1	1%	0%	0%
Total por año	109	100%	127	100%	147	100%



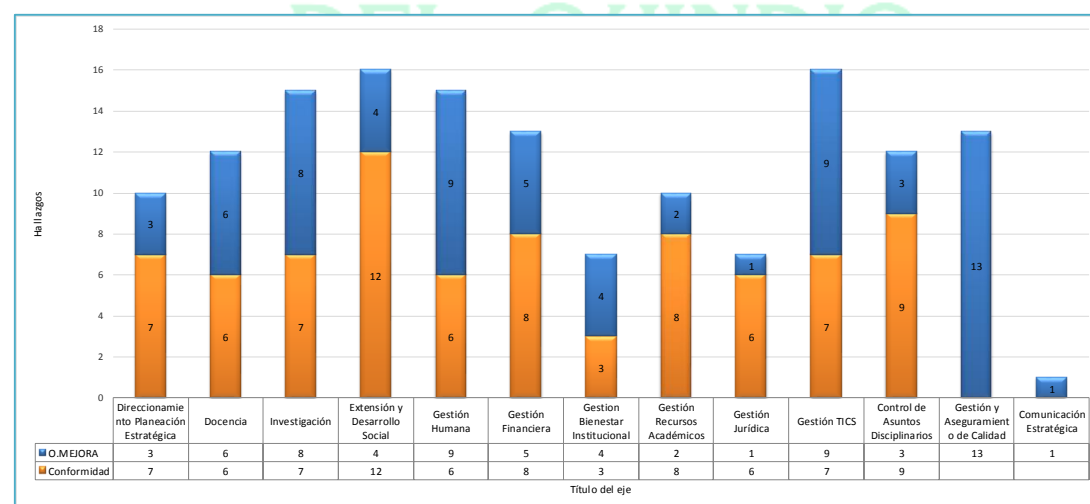
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

Analizando el comportamiento de macroproceso fue así:

**Número y porcentaje de hallazgos (conformidad y oportunidades de mejora) por macroprocesos. Ciclo de Auditorías 2019**

MACROPROCESOS	RESULTADOS				Participación numérica de resultados por macroproceso	Participación porcentual de resultados por macroproceso
	Conformidad	% Conformidad	Mejora	% Mejora		
Direccionamiento Planeación Estratégica	7	9%	3	4%	10	7%
Docencia	6	8%	6	9%	12	8%
Investigación	7	9%	8	12%	15	10%
Extensión y Desarrollo Social	12	15%	4	6%	16	11%
Gestión Humana	6	8%	9	13%	15	10%
Gestión Financiera	8	10%	5	7%	13	9%
Gestión Bienestar Institucional	3	4%	4	6%	7	5%
Gestión Recursos Académicos	8	10%	2	3%	10	7%
Gestión Jurídica	6	8%	1	1%	7	5%
Gestión TICS	7	9%	9	13%	16	11%
Control de Asuntos Disciplinarios	9	11%	3	4%	12	8%
Gestión y Aseguramiento de Calidad			13	19%	13	9%
Comunicación Estratégica			1	1%	1	1%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

**Número de hallazgos (conformidad y oportunidades de mejora) por macroproceso. Ciclo 2019**



**ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09**

De acuerdo al resultado, y como se muestra en el cuadro anterior y la figura a continuación, los macroprocesos que más presentaron oportunidades de mejora de los auditados en el ciclo son Gestión Humana (9), Gestión Tics (9) e Investigación (8); sin embargo, el macroproceso Gestión y Aseguramiento de Calidad, aunque no estaba incluido en el ciclo, por su carácter transversal en el Sistema, presentó 13 oportunidades de mejora a través de varios macroprocesos. De otra parte, Extensión y Desarrollo Social obtuvo el 15% en número de aspectos de conformidad y eficacia. Seguido de Asuntos Disciplinarios con el 11%, un porcentaje destacable teniendo en cuenta que inicia como macroproceso a partir de este año.

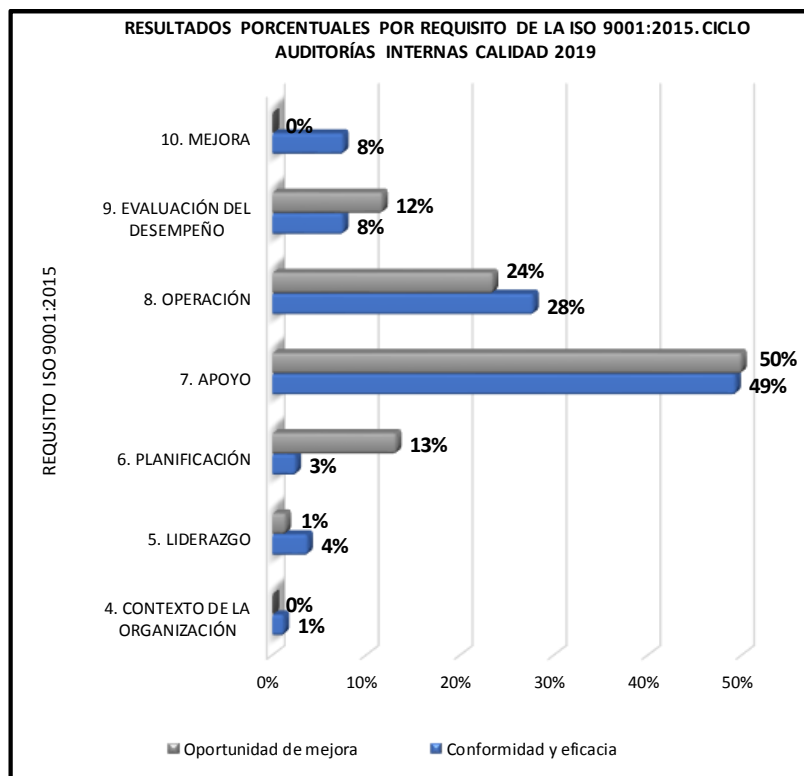
Con relación a la conformidad y la eficacia, en los requisitos de la Iso 9001, donde más se evidenció fue el de apoyo (numeral 7), en éste, se destacaron entre otros, a lo largo de los macroprocesos auditados la competencia de los servidores y los proyectos de infraestructura tecnológica que viene desarrollando la Universidad. Respecto al numeral 8, la Planificación y Control Operacional y los controles implementados para la prestación del servicio. Con relación a las oportunidades de mejora, de las 34 identificadas, 19 están relacionadas con el fortalecimiento de la documentación de los macroprocesos, actualización permanente del normograma y la seguridad de la información. Así mismo, se involucra la necesidad de implementar estrategias de socialización del SIG y de divulgación de información institucional. En cuanto al requisito 6, nueve acciones recomiendan el fortalecimiento de la administración del riesgo, de igual manera se aplica para indicadores a través de la revisión al requisito 9.1.3. El cuadro y gráfica muestra la relación antes mencionada por requisito de Iso 9001:2015.

**Resultados por requisito de la ISO 9001:2015.**

Requisito	Conformidad y eficacia	% Conformidad y eficacia	Oportunidad de mejora	% Oportunidad de mejora
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	1	1%		0%
5. LIDERAZGO	3	4%	1	1%
6. PLANIFICACIÓN	2	3%	9	13%
7. APOYO	39	49%	34	50%
8. OPERACIÓN	22	28%	16	24%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	6	8%	8	12%
10. MEJORA	6	8%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

Resultados por requisito de la ISO 9001:2015.



CPincipales aspectos identificados en hallazgos según requisito de la ISO 9001:2015

Requisito	Conformidades	Oportunidades de mejora
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	Eficacia del macroproceso.	
5. LIDERAZGO	Liderazgo y compromiso de instancias asesoras de macroprocesos o del mismo responsable.	Trabajar en pro de divulgación de políticas.
6. PLANIFICACIÓN	Proceso en desarrollo acerca de riesgos en seguridad de la información. Identificación de riesgos con acreditación de pruebas.	Fortalecimiento de la administración del riesgos
7. APOYO	La competencia de servidores, los proyectos de infraestructura tecnológica en ejecución, fortalecimiento en la aplicación de políticas de gestión documental.	Fortalecimiento de la documentación de los macroprocesos, la seguridad de la información, estrategias de socialización del SIG y de divulgación de información institucional.
8. OPERACIÓN	Planificación y Control Operacional, los controles implementados para la prestación del servicio	Actualización de requisitos legales,
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Seguimiento a macroprocesos y retroalimentación con partes interesadas.	Definición, revisión de indicadores.
10. MEJORA	Fortalecimiento de la mejora continua en los macroprocesos.	Realizar análisis y evaluación de resultados.

## CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

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

- a) Es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, los de la institución, legales y partes interesadas. Los resultados muestran una tendencia a la mejora.
- b) Es eficaz porque muestra capacidad de responder en la práctica al cumplimiento de los requisitos planificados.
- c) 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.
- d) Es importante fortalecer la capacidad de los macroprocesos para determinar los riesgos y oportunidades.
- e) Efectivo porque contribuye de manera permanente al sostenimiento de la Acreditación de la institución, a través de la implementación de requisitos en cumplimiento a los diferentes Sistemas.

## OPORTUNIDADES DE MEJORAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CON RELACIÓN A LOS RESULTADOS DE AUDITORÍAS

- Con la actualización de la matriz de Riesgos, de acuerdo con la última versión de la “Guía de administración de riesgos” de la Función Pública y con el fin de dar cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, se hace necesario que los líderes de macroprocesos y sus equipos sigan trabajando en la identificación de posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, ya que con la metodología se pretende mitigar cualquier situación de incertidumbre y probabilidades de ocurrencia de situaciones no deseadas. De acuerdo con lo anterior el Equipo SIG iniciará la contextualización de la nueva versión de la matriz de riesgos enmarcada en la mejora continua y en evitar desviaciones que produzcan efectos negativos para la entidad lo cual fortalecerá y ratificará la certificación de calidad y la acreditación institucional.
- Revisar la documentación de los 18 macroprocesos y ajustar, si es pertinente, aplicando criterios de funcionalidad, facilidad de uso y requisitos actuales y normatividad interna y de estado.
- Fortalecer la apropiación del Sistema Integrado de Gestión en la institución a través de estrategias de comunicación, el trabajo conjunto entre las Oficinas de Planeación y Desarrollo y Control Interno, el fortalecimiento del trabajo con los enlaces de los macroprocesos y la formalización de este equipo al interior de la institución.
- Continuar con la revisión de indicadores mediante un análisis profundo de su conveniencia y aplicabilidad, de tal manera que permitan ser una mejor herramienta para la mejora continua de sistema de gestión de calidad.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

## RESULTADO DE AUDITORÍA AL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En este primer ejercicio de auditoría interna, para el Sistema que está en etapa de implementación, se encontraron los siguientes hallazgos:

### Aspectos relacionados con la Conformidad y eficacia

- El compromiso de la Alta Dirección mediante la Política de SST y el fortalecimiento del talento humano frente al Sistema.
- La utilización de medios de comunicación, como volantes, información en la página web sobre aspectos concretos del SGSST.

### Aspectos por mejorar

- Fortalecimiento de los canales de comunicación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el propósito de:
  - Divulgar las acciones encaminadas al mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en las diferentes áreas de la Institución.
  - Dar a conocer el plan de emergencias, procesos de inducción o reinducción, formato reporte de condiciones y/o actos inseguros y matriz de riesgos y peligros.
  - Socializar la matriz de peligros y riesgos, con el fin de crear la cultura del autocuidado, responsabilidad con la prevención de accidentes de trabajo, enfermedades, laborales, pérdidas materiales.
- Establecer programas de capacitación que proporcione conocimiento sobre aspectos en general del Sistema de SST.
- Motivar el diligenciamiento del formato de permisos menores, esto permitirá que los trabajadores en salidas en misión institucional estén protegidos por la ARL en caso de algún evento presentado.

## CONCLUSIONES AL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA REALIZADO ENTRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, CONTROL INTERNO Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La actitud positiva, acertada y de apoyo de los líderes con relación a la integración de las auditorías puesto que facilita el entendimiento del Sistema Integrado de Gestión y la gestión de las oportunidades de mejora que se generen.

- La continuidad en la capacitación de los auditores, ha permitido el fortalecimiento de las competencias de los auditores, lo que facilitó esta auditoría integrada.

**ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09**

- La visión integrada de las auditorías de este ciclo sobre la Gestión de los macroprocesos a partir de esta auditoría reitera la tendencia del Sistema Integrado de Gestión a la mejora, en razón al autocontrol y la madurez del mismo.
- El cumplimiento del cronograma de auditorías del ciclo, porque permite la eficacia del proceso y la credibilidad del mismo y evidencia la responsabilidad y compromiso de líderes con el Sistema Integrado de Gestión.

**MEJORAS AL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA REALIZADO ENTRE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, CONTROL INTERNO Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

- Realizar talleres con el equipo auditor en técnicas de auditoría y profundizar en aspectos relacionados con los Sistemas a auditar en forma combinada.
- Establecer otros criterios de priorización de necesidades de auditorías de macroprocesos y procesos para los diferentes ciclos, como nivel de criticidad del riesgo, importancia estratégica del proceso, expectativas de la alta dirección, resultados de planes de mejoramiento, prestación del servicio o enfoque al usuario, resultados de quejas y reclamos, entre otros que permitan coadyuvar en la unificación de auditorías y consecución de resultados que aporten aún más a la gestión institucional.
- Continuar las auditorías internas integradas de los Sistemas, aplicando herramientas y prácticas que permitan mejorar el proceso en cada ciclo, desde la misma perspectiva, de manera que se generen resultados eficientes, eficaces con valor agregado para la Institución y se facilite la atención de los líderes.
- Revisar la posibilidad de unificar la documentación de auditorías internas de control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad, de manera que simplifique y haga más coherente la integración de los Sistemas.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

#### 4.7 REPORTE Y ATENCIÓN A SITUACIONES PRESENTADAS EN EL PROCESO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (TRATAMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES)

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° 09

Salidas no conformes más recurrentes reportados por los programas académicos:

ITEM	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1
Asistencia del profesor a clase.	45	111	84	20	75
Cumplimiento en los horarios establecidos para clases y asesorías (Profesores de planta y de contrato).	14	5	0	0	0
Entrega de notas correctas a los estudiantes.	0	1	0	0	28

Los programas que más reportan “Asistencia del profesor a clase” para el periodo académico 2019-1 son: Ingeniería de Sistemas, Administración de Negocios, Medicina, Lenguas Modernas e Ingeniería Electrónica. La principal causa de la generación de este SNC es dada por las dinámicas académicas regionales y nacionales, y 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 dado tratamiento así:

- Proponer otra fecha para la orientación de los contenidos sea de manera presencial o con la utilización de las nuevas tecnologías (encuentro sincrónico)
- Dejar asignadas otras actividades como lecturas, talleres, trabajos, entre otras.

De igual forma, otras Salidas No Conformes que se ha detectado es la “Entrega de las evaluaciones correctas de los estudiantes” situación identificada a través de la solicitud de corrección de notas por parte del Consejo de Facultad a la Vicerrectoría Académica, cuyo número de casos solicitados para el 2019-1 es de 28 y como cuya acción de tratamiento se tiene realizar los ajustes de las evaluaciones, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Universidad en el Sistema Académico.

De otra parte, realizado el análisis a cada una de las PQRSDF radicadas durante el 2017 - 2018 y 2019 -1 se evidencia como quejas y reclamos recurrentes, y que tienen relación directa con Salidas No Conformes, así:



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

<b>Peticiones recurrentes</b>	Metodología del docente, corrección de notas, solicitud de cupos, material pedagógico, homologaciones.
<b>Quejas recurrentes</b>	metodología docente, demora en la entrega de material pedagógico, incumplimiento en la entrega de notas, mala atención, saber pro SST,
<b>Reclamos recurrentes</b>	Material Pedagógico, mala atención, Dificultades con el registro de materias, metodología docente.
<b>Sugerencias recurrentes</b>	Locaciones educativas

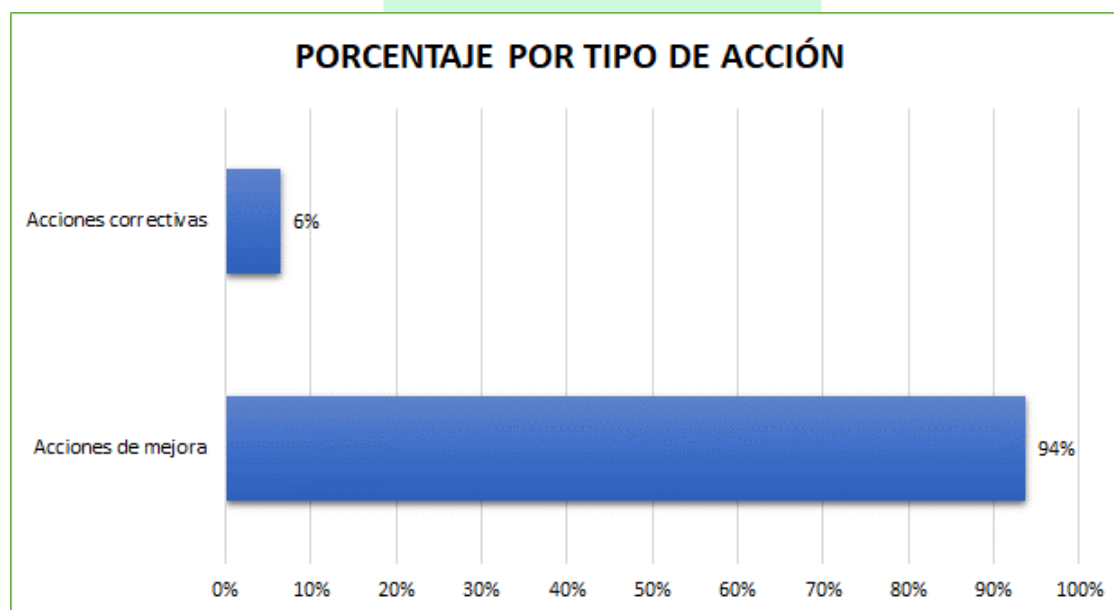
Acciones de mejora emprendidas:

- 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 desde el año 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 Salidas No Conformes.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

#### 4.8 EL ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

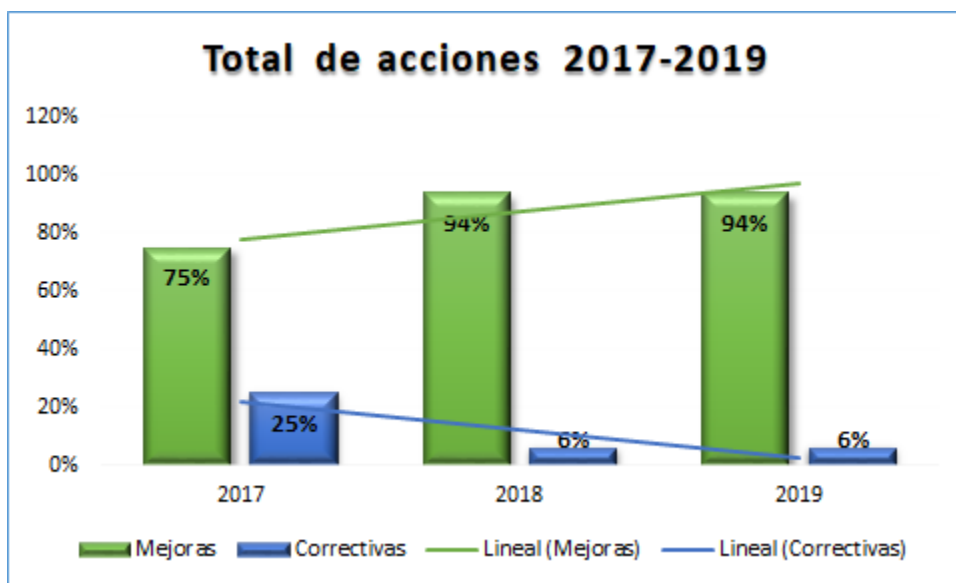
En el periodo evaluado 2019, el mayor porcentaje de acciones se presenta en las mejoras con el 94%, mientras que las acciones correctivas representan el 6%. Este resultado es equivalente al porcentaje del año 2018.



Con relación a los últimos periodos (2017 a 2019), la tendencia desde es el incremento en acciones de mejora. Este resultado, evidencia que la dinámica de mejoramiento de la Universidad, se ha venido fortaleciendo a través de los procesos constantes de autoevaluación para Acreditación, el compromiso con la Acreditación Institucional, el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad certificado y la implementación que de forma gradual se hace de otros modelos en nuestra institución. La mejora, permite que en las auditorías internas, los resultados muestren importantes aspectos de conformidad en los macroprocesos, lo cual ha permitido a los auditores el enfoque hacia aspectos concretos de mejora. Puede observarse en el cuadro y gráfico siguientes.

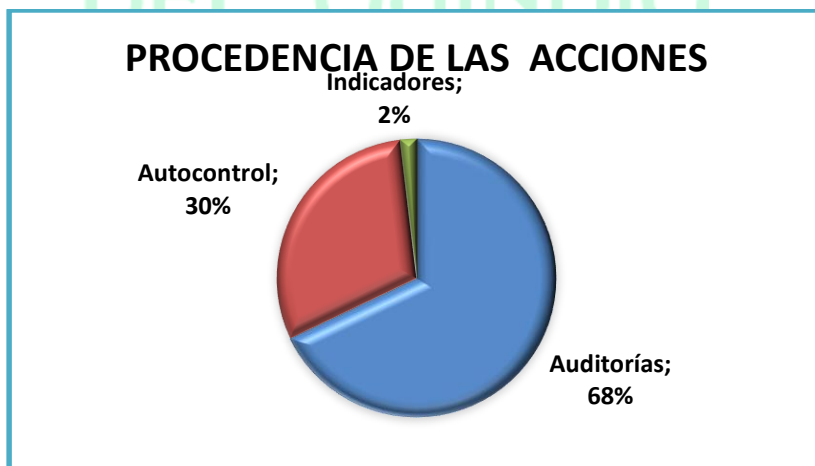
Año	Mejoras	Correctivas
2017	75%	25%
2018	94%	6%
2019	94%	6%

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09



**Procedencia de las acciones**

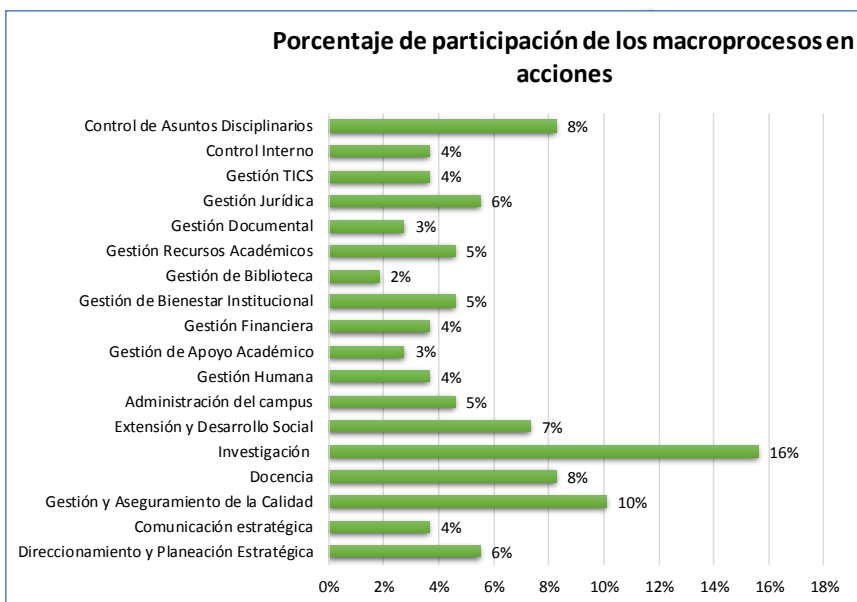
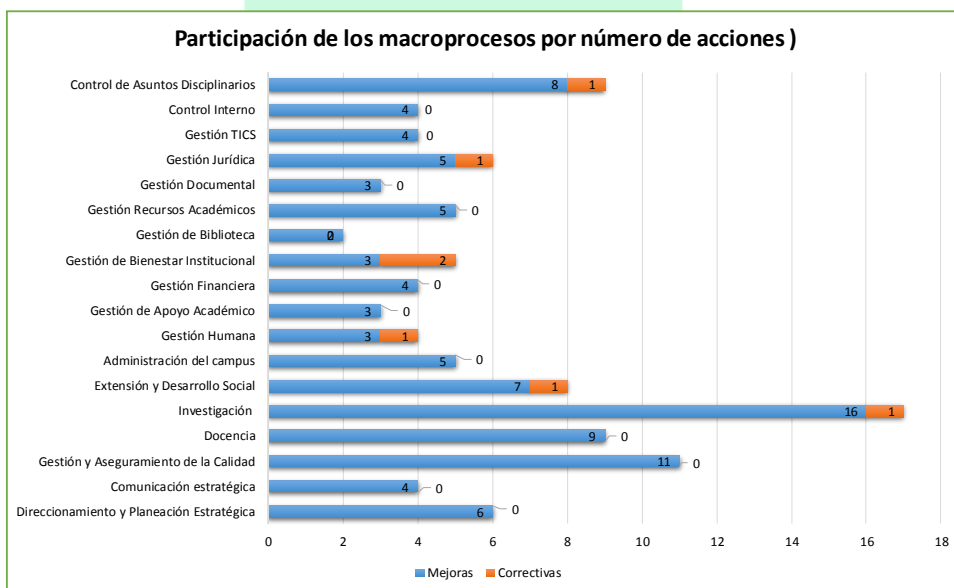
Continúan siendo la fuente más representativa de las acciones las auditorías internas con 68% mientras que el autocontrol es del 30% e indicadores 2%, Con relación al año anterior disminuyó la identificación por autocontrol documentadas; porque al analizar los aspectos de conformidad de los diferentes macroprocesos se encuentra que muchas de estas fortalezas se han derivado de acciones por autocontrol.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

## Reporte de acciones por macroproceso

Los macroprocesos misionales y el proceso Gestión de Calidad reportan el mayor número de acciones: es Docencia (9), Investigación (17), Extensión y Desarrollo Social (8), Gestión y Aseguramiento de Calidad (11). proceso Gestión de Calidad con el 25%, investigación con el 11%. Los primeros como esenciales de la Institución y su impacto en el grupo de valor, tienen una evaluación muy rigurosa por parte de auditores y el último por su característica de transversalidad, recopila acciones encontradas en diferentes macroprocesos.

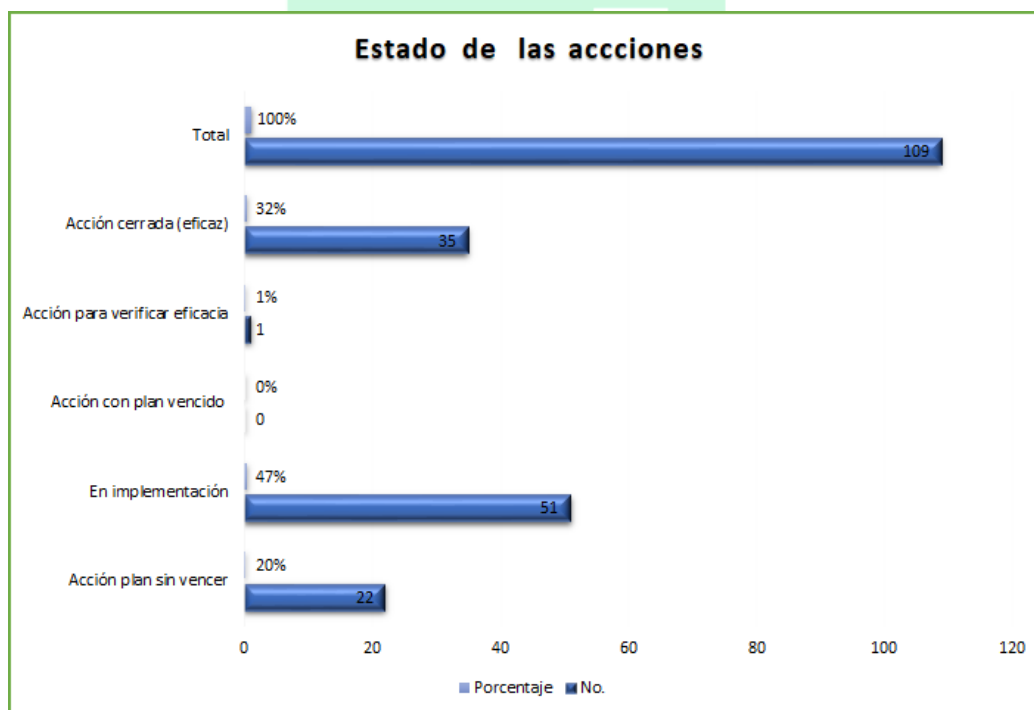


ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

### Estado de las acciones

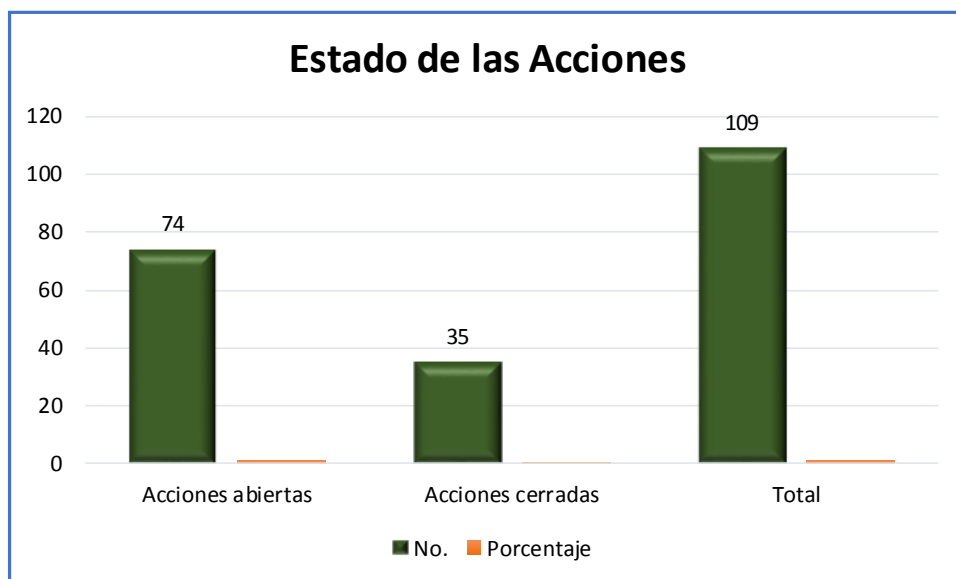
Del total de acciones del periodo (109), cincuenta y una (51, el 47%) se encuentran en implementación; veintidós (22, el 20%). Se presenta un porcentaje muy importante en acciones eficaces 32%% con treinta y cinco (35), lo que muestra un avance en el cierre de acciones, se ha consolidado la cultura del cumplimiento en la ejecución de planes de mejoramiento. Mientras que para verificar eficacia hay una (1) con el 1%.

Estado de la acción	No.	Porcentaje
Acción plan sin vencer	22	20%
En implementación	51	47%
Acción con plan vencido	0	0%
Acción para verificar	1	1%
Acción cerrada (eficaz)	35	32%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>



**ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09**

El resultado del estado de acciones abiertas (74), está en correspondencia con el número de acciones procedente de auditorías internas 2019.



Estado de la acción	No.	Porcentaje
Acciones abiertas	74	68%
Acciones cerradas	35	32%
Total	109	100%

## 4.9 EL DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

### 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.



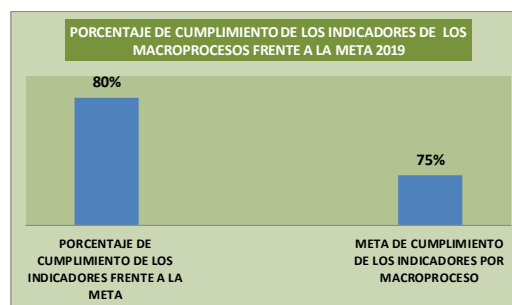
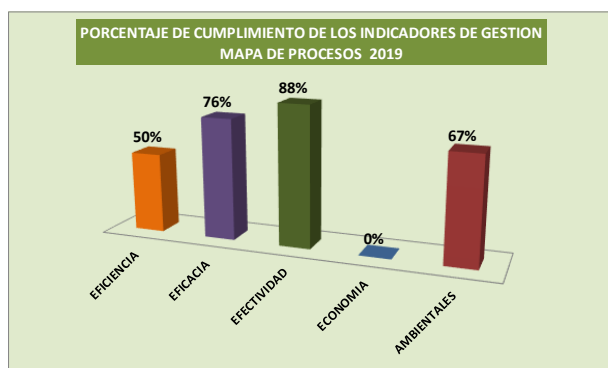
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

#### 4.10 DESEMPEÑO DE LOS PROCESO

MACROPROCESO	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD	ECONOMIA	AMBIENTALES
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES	50%	76%	88%	0%	67%

# TOTAL DE INDICADORES	# DE INDICADORES QUE CUMPLIERON LA META	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES FRENTE A LA META	META DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES POR MACROPROCESO
69	55	80%	75%

Se justifica la meta de cumplimiento de los indicadores, conociendo que el historico de comportamiento en las ultimas mediciones es 65%, se realiza un incremento en la meta de manera significativa y retadora de un 10%, se puede observar que se supera la meta con optimos resultados de cumplimiento.



La Universidad del Quindío tiene identificados 5 tipo de macroprocesos (eficiencia, eficacia, efectividad, economía y ambientales). Estos indicadores de macroprocesos, se analizaron para determinar cuántos cumplieron la meta. El resultado de la sumatoria de los 69 indicadores, se encontró que 55 superaron las metas propuestas, obteniendo un incremento del 10% con relación a mediciones anteriores y al histórico de comportamiento (ver gráficos). Esto significa los buenos resultados de gestión, y la efectividad en cumplimiento de acciones de mejora propuestas.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

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

En 2019, se actualizó la política de administración de los riesgos, por macroprocesos, institucionales y de corrupción (Resolución de Rectoría No. 6266 del 2 de julio de 2019), con base en cambios de la función pública, como son las líneas de defensa, tipos de riesgos en entidades estatales.

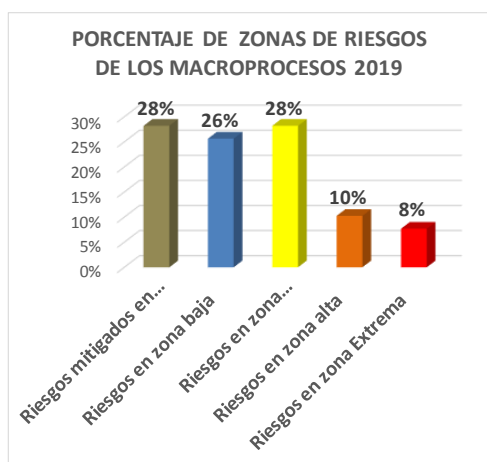
EFICACIA DE LOS CONTROLES DE RIESGOS - MACROPROCESOS 2019						
MACROPROCESO	TOTAL DE RIESGOS	N.A	ESTADOS			
			AZUL - BAJO	AMARILLO MODERADO	NARANJA - ALTO	ROJO - EXTREMO
DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ESTRATEGICA	2	0	2	0	0	0
COMUNICACIONES	3	3	0	0	0	0
GESTION Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	1	0	1	0	0	0
DOCENCIA	1	0	0	0	0	1
INVESTIGACION	4	0	0	0	4	0
EXTENSION Y DESARROLLO SOCIAL	4	0	1	3	0	0
ADMINISTRACION DEL CAMPUS	4	1	3	0	0	0
GESTION HUMANA	2	1	0	1	0	0
APOYO ACADEMICO	2	0	1	1	0	0
GESTION FINANCIERA	5	4	1	0	0	0
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	0	0	1	0	0
GESTION BIBLIOTECA	1	0	0	0	0	1
RECURSOS ACADEMICOS	1	0	1	0	0	0
GESTION DOCUMENTAL	1	0	0	0	0	1
GESTION JURIDICA	2	0	0	2	0	0
CONTROL INTERNO	1	1	0	0	0	0
GESTION TICS	3	0	0	3	0	0
CONTROL ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	1	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
Porcentaje de riesgos en las diferentes zonas despues de controles		<b>28%</b>	<b>26%</b>	<b>28%</b>	<b>10%</b>	<b>8%</b>

Riesgos mitigados en alto	28%
Riesgos en zona baja	26%
Riesgos en zona moderada	28%
Riesgos en zona alta	10%
Riesgos en zona Extrema	8%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Riesgos mitigados	82%
Riesgos Institucionales	18%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

La eficacia de control de riesgos fue del 82% , hay un porcentaje del 18% en riesgos institucionales.



**ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09**

**6. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

<b>OPORTUNIDAD DE MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Evaluar encuestas de satisfacción estudiantes y cliente interno	Equipos Aseguramiento de Calidad y Gestión de Calidad
Continuar trabajando en la identificación de posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, ya que con la metodología se pretende mitigar cualquier situación de incertidumbre y probabilidades de ocurrencia de situaciones no deseadas.	Equipo SIG-Líderes macroprocesos
Revisar la documentación de los 18 macroprocesos y ajustar, si es pertinente, aplicando criterios de funcionalidad, facilidad de uso y requisitos actuales y normatividad interna y de estado.	
Fortalecer la apropiación del Sistema Integrado de Gestión en la institución a través de estrategias de comunicación, el trabajo conjunto entre las Oficinas de Planeación y Desarrollo y Control Interno, el fortalecimiento del trabajo con los enlaces de los macroprocesos y la formalización de este equipo al interior de la institución.	
Continuar con la revisión de indicadores mediante un análisis profundo de su conveniencia y aplicabilidad, de tal manera que permitan ser una mejor herramienta para la mejora continua de sistema de gestión de calidad.	
Establecer otros criterios de priorización de necesidades de auditorías de macroprocesos y procesos para los diferentes ciclos, como nivel de criticidad del riesgo, importancia estratégica del proceso, expectativas de la alta dirección, resultados de planes de mejoramiento, prestación del servicio o enfoque al usuario, resultados de quejas y reclamos, entre otros que permitan coadyuvar en la unificación de auditorías y consecución de resultados que aporten aún más a la gestión institucional.	Gestión de Calidad
Continuar las auditorías internas integradas de los Sistemas, aplicando herramientas y prácticas que permitan mejorar el proceso en cada ciclo, desde la misma perspectiva, de manera que se generen resultados eficientes, eficaces con valor agregado para la Institución y se facilite la atención de los líderes.	Control Interno

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

## 7. ACCIONES DE MEJORA DESTACADAS EN EL PERIODO

- La Universidad del Quindío ha sido promotora de jóvenes en acción para la metodología a Distancia, donde la Universidad del Quindío tiene una proyección de 2.800 beneficiarios (Distancia, Presencial) a diciembre de 2019 de dicho Programa del DPS, hoy 739 estudiantes en el programa generación E.
- Reconocimiento de la rectoría como integrante del Comité Ejecutivo del SUE, y perteneciente a la Junta Directiva del ICETEX.
- Participación por tercera vez en el VII Encuentro Colombiano de Gestión Universitaria del SUE, en donde la Universidad del Quindío presentó la ponencia “Oportunidades: aspectos positivos de los riesgos que fortalecen el cumplimiento de los objetivos estratégicos y/o de calidad”, siendo el único de gestión administrativa y en esta temática, socializada por el funcionario unquindiano Víctor Hugo Zea Robledo en Cartagena.  
<https://noticias.uniquindio.edu.co/uniquindio-participo-en-el-vii-encuentro-colombiano-de-gestion-universitaria-del-sue/>
- Participación y preselección en evento “IV premio de buenas prácticas de gestión en universidades colombianas” de la Fundación Internacional de Oficina de Cooperación Universitaria cuyo objetivo es apoyar experiencias lideradas por universidades e instituciones de educación superior que promueven la innovación, respondiendo al éxito de las anteriores ediciones y conocer y reconocer buenas prácticas de gestión de los responsables universitarios que contribuyan o hayan contribuido de manera importante al logro de los objetivos institucionales de la universidad o institución de educación superior, entre otros.
- Modernización de área contable con base en estándares internacionales de contabilidad, lo que permite suministro de información financiera más real y de calidad; control interno y externo por parte de los distintos actores y revelaciones más detalladas en los estados financieros, tal como lo recomienda la contaduría general de la nación.
- El aporte del SIG con el desarrollo de la metodología y matriz de riesgos de seguridad de la información, validada y en implementación por parte de empresa consultora.
- La reducción en un 20% del valor de su matrícula financiera, gracias al Acuerdo Nro. 078 del 18 de julio de 2019 “Por medio del cual se elimina como componente del valor de la matrícula el cobro de material pedagógico libro texto y se suspende su entrega a los estudiantes de los programas de la modalidad a Distancia”.
- La continua exploración de mejoras para el Centro de Servicio al Usuario- CSU entre ellas la ampliación del catálogo de servicios, los controles en el servicio, las estrategias de capacitación periódica a los agentes y usuarios, lo cual ha facilitado a los diferentes grupos de interés el acceso y la oportunidad en la respuestas a las solicitudes, una evaluación de cumplimiento de manera ágil y eficaz, así como también la estructura de una base de

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

conocimientos a partir de la revisión de las soluciones de los casos reportados en los diferentes periodos.

- El inicio de la consultoría relacionada con el componente de Seguridad de la Información-informática, como atención a una necesidad estratégica puesto que contribuirá al cumplimiento de objetivos, alcance de metas y logro de la misión de la Universidad, a través del control de riesgos relacionados con la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos institucionales, al tiempo que generará una cultura de ciberseguridad.
- La capacitación de los auditores internos en el Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el Trabajo (Decreto 1072 de 2015 y Resolución 0312 de 2019), como preámbulo a la integración de auditorías.
- La integración de las auditorías del Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y el Sistema de Control Interno, fortalecer auditores, reducir tiempos y esfuerzos y agregar valor a las mismas a través de informes consolidados..

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

## 8. INFORMES DE PARES ACADÉMICOS

### POR REACREDITACIÓN DE ALTA CALIDAD DE PROGRAMAS, ALGUNAS FORTALEZAS RESALTADAS POR LOS PARES

- En primer término, y dado su carácter direccionador en todas las actuaciones institucionales (administrativas, financieras y pedagógicas), es necesario hacer mención de los documentos que contienen los ideales, políticas y directrices de la Universidad: Estatuto General (Acuerdo del Consejo Superior No. 005 de 2005), el Proyecto Educativo Uniquindiano (Acuerdo del Consejo Superior N° 028 del 28 de julio de 2016), la Política Académica Curricular (Acuerdo del Consejo Superior N° 029 del 28 de julio de 2016) Plan de Desarrollo de la Universidad del Quindío (PDU. 2016 - 2025) “Universidad Pertinente, Creativa e Integradora” donde están contenidos los elementos filosóficos (Misión, Visión, políticas de calidad, principios y Valores) y los elementos Estratégicos (Ejes, pilares, objetivos, metas y acciones estratégicas), Este Plan corresponde a tres períodos rectorales. El proyecto Educativo Uniquindiano ((PEU), el proyecto Educativo de Facultad (PEF) y el Proyecto Educativo del Programa (PEP), Proyectos que están en directa coherencia entre sí y con el PEU.
- La Universidad del Quindío es una Universidad comprometida con la calidad, lo cual ha permitido afianzar los procesos de autoevaluación y obtener así la acreditación institucional por 4 años (Resolución MEN No. 3902 del 7 de marzo de 2018) y la acreditación de 12 programas de pregrado y 1 de posgrado. Logró que se alcanzó, gracias a las decisiones asertivas de sus directivos, entre las que se destaca la constitución del Sistema Integrado de Gestión, la organización del Comité de Evaluación Institucional y la creación del modelo de autoevaluación, estrategias que contribuyeron notablemente en la organización, eficiencia y eficacia de los procesos de acreditación.
- El manejo de los recursos físicos y financieros se ajusta a los lineamientos propuestos para las universidades públicas.
- La relevancia académica y pertinencia social *del Programa Académico*, gracias a las cuales ha obtenido un reconocimiento de la comunidad académica en el ámbito educativo del país y el exterior; además por el buen desempeño profesional de sus egresados y su alta tasa de vinculación laboral.
- El currículo es integral y flexible e impulsa la participación de los estudiantes en grupos de investigación, semilleros, asistencia a eventos, pasantías investigativas y en actividades desarrolladas desde Bienestar institucional.
- La nueva propuesta curricular le apuesta al fortalecimiento en aquellas áreas de menor éxito, especialmente en comunicación escrita y el manejo de una segunda lengua.



ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

- La nueva propuesta curricular potencia las actividades de formación en investigación.
- Los docentes del programa mantienen cooperaciones con grupos de investigaciones nacionales e internacionales y desarrollan proyectos conjuntos, publicaciones y visitas académicas.
- La mayoría de los profesores del Programa son docentes de carrera y están formados a nivel de maestría y doctorado.
- Excelentes resultados en las pruebas Saber Pro.
- Los graduados, mediante representación, puede participar en los diferentes consejos y comités de autoevaluación, además apoyan los procesos de certificación y acreditación.
- Los estudiantes y graduados han recibido reconocimientos Institucionales, nacionales e Internacionales por sus trabajos académicos y de investigación.
- Los estudiantes y graduados han recibido reconocimientos Institucionales, nacionales e Internacionales por sus trabajos académicos y de investigación.
- La Universidad tiene un amplio portafolio de servicios de Bienestar Universitario.
- La Institución cuenta con una biblioteca concebida como un espacio que sobrepasa los muros de la Universidad, en búsqueda de un acercamiento al estudiante y a la comunidad, para lo cual se vale de estrategias como el canal de Youtube y la Biblioteca infantil a través de diversos programas entre los cuales sobresalen, la visita a niños de veredas de las poblaciones cercanas y a la caja de literatura, para adultos mayores.

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN N° 09

## 9. CONCLUSIONES

### El Sistema de Gestión de Calidad es:

- Es eficaz, eficiente y efectivo porque se cumplen las actividades planeadas y se han logrado los resultados previstos asociados al Plan de Desarrollo Institucional.
- Es conveniente ya que se ajusta a los propósitos de la organización y a las expectativas de la Alta Dirección y contribuye al logro de los objetivos estratégicos y de calidad, al cumplimiento de la normatividad vigente, al mejoramiento de los macroprocesos y a los diferentes elementos al Plan de Desarrollo Institucional.
- Es adecuado porque tiene la capacidad para cumplir los requisitos establecidos en la normatividad aplicable, los acordados con sus usuarios y los especificados en la NTC Iso 9001:2015.

**JOSÉ FERNANDO ECHEVERRY MURILLO**  
Rector

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

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