



Universidad
del Cauca



Comprometidos
con la **calidad**



NTCGP1000-CP-CER490688



NTCGP 1000-CP-CER490688



ISO 9001-SC-CER490688



iNet/CO-SC-CER490688

Universidad del Cauca, calidad académica con compromiso regional y nacional

Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional

Informe de Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad por la Alta Dirección



Seguimiento – Revisión Anterior

Se garantiza el desarrollo de las estrategias de comunicación por todos los medios institucionales a las partes interesadas, para la difusión de conceptos de calidad y procedimientos implementados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Se valida la información sobre asuntos de calidad institucional presentada en los Comités de Dirección desde los diferentes procesos, para la toma de decisiones en la alta dirección, asegurando la mejora continua.

Se implementan acciones para el fortalecimiento del Diseño y Desarrollo en el proceso de Gestión de la Formación y para el Tratamiento del Producto y/o Servicio No Conforme.



La Política y Objetivos de Calidad fueron revisados y se mantienen para la actual vigencia.

Se propondrán los ajustes respectivos para el siguiente periodo rectoral, de acuerdo a las modificaciones al Plan de Desarrollo 2018-2022.

Política de Calidad

La Alta Dirección Universitaria, en el compromiso permanente con la formación, la investigación y la interacción social, garantiza el cumplimiento de la excelencia como criterio orientador a través del talento humano cualificado para la mejora continua de los procesos institucionales, conforme a las normas y modelos vigentes.

Objetivos de Calidad

1. Garantizar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Establecer el direccionamiento estratégico mediante la planeación, haciendo seguimiento y evaluación de las acciones implementadas para el cumplimiento de la misión Institucional.
3. Asegurar la calidad de los programas ofrecidos por la Universidad del Cauca, en concordancia con el Proyecto Educativo Institucional, PEI, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente, en respuesta a las necesidades de la sociedad en el ámbito local, nacional e internacional.
4. Propiciar ambientes saludables que permitan a los universitarios sentirse actores de las dinámicas Institucionales.
5. Generar las condiciones de calidad para el fortalecimiento de la investigación, propiciando espacios participativos a todo nivel.
6. Generar una cultura de seguimiento y evaluación permanente para la sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad.



Auditorías 2015

Aspecto Relevante

En el año 2015 se realizaron por primera vez Auditorías Internas al proceso de Gestión de la Formación, con visitas a las nueve Facultades:

- Facultad de Artes
- Facultad de Ciencias Agrarias
- Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas
- Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación
- Facultad de Ciencias Humanas y Sociales
- Facultad de Ciencias de la Salud
- Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales
- Facultad de Ingeniería Civil
- Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones



Seguimiento a las ACPM 2015

En el seguimiento a las *acciones correctivas, preventivas y de mejora*, como resultado del análisis de causa se realiza el cierre del 90% de los hallazgos del 2015, y el 10% faltante, están relacionados con el plan de adquisiciones 2017.

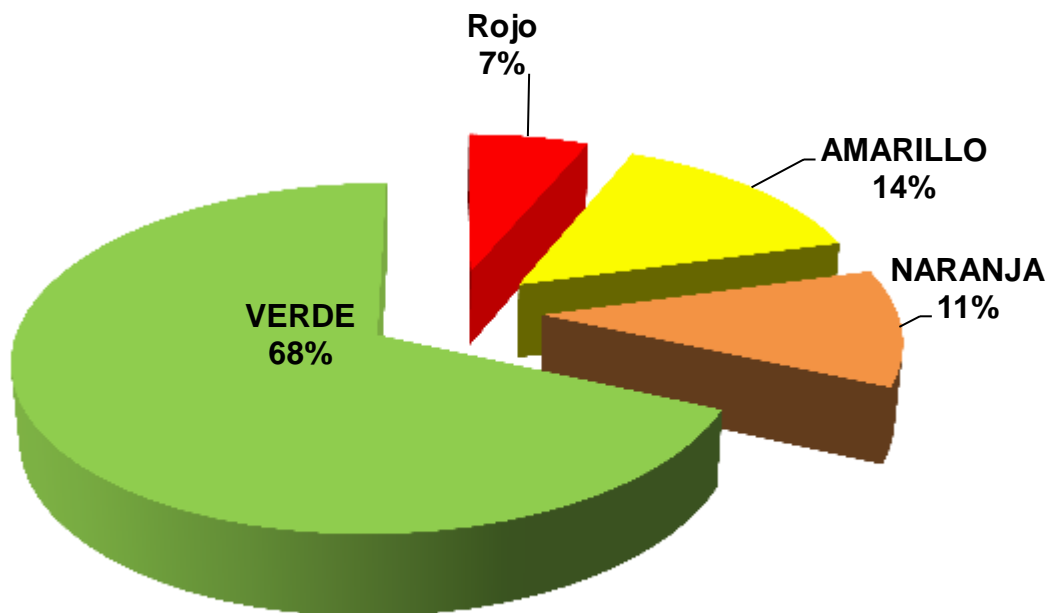


Comprometidos
con la **calidad**



Seguimiento al estado de las ACPM 2015

Estado actual de las No Conformidades 2015



Rojo	4	Sin evidencia	Abierta
Amarillo	9	Avances por soportar	Abierta
Naranja	7	En proceso de implementación	Abierta
Verde	43	Hace parte de Plan de Mejoramiento	Cerradas
Total	63		



Resultados de Auditoría 2016

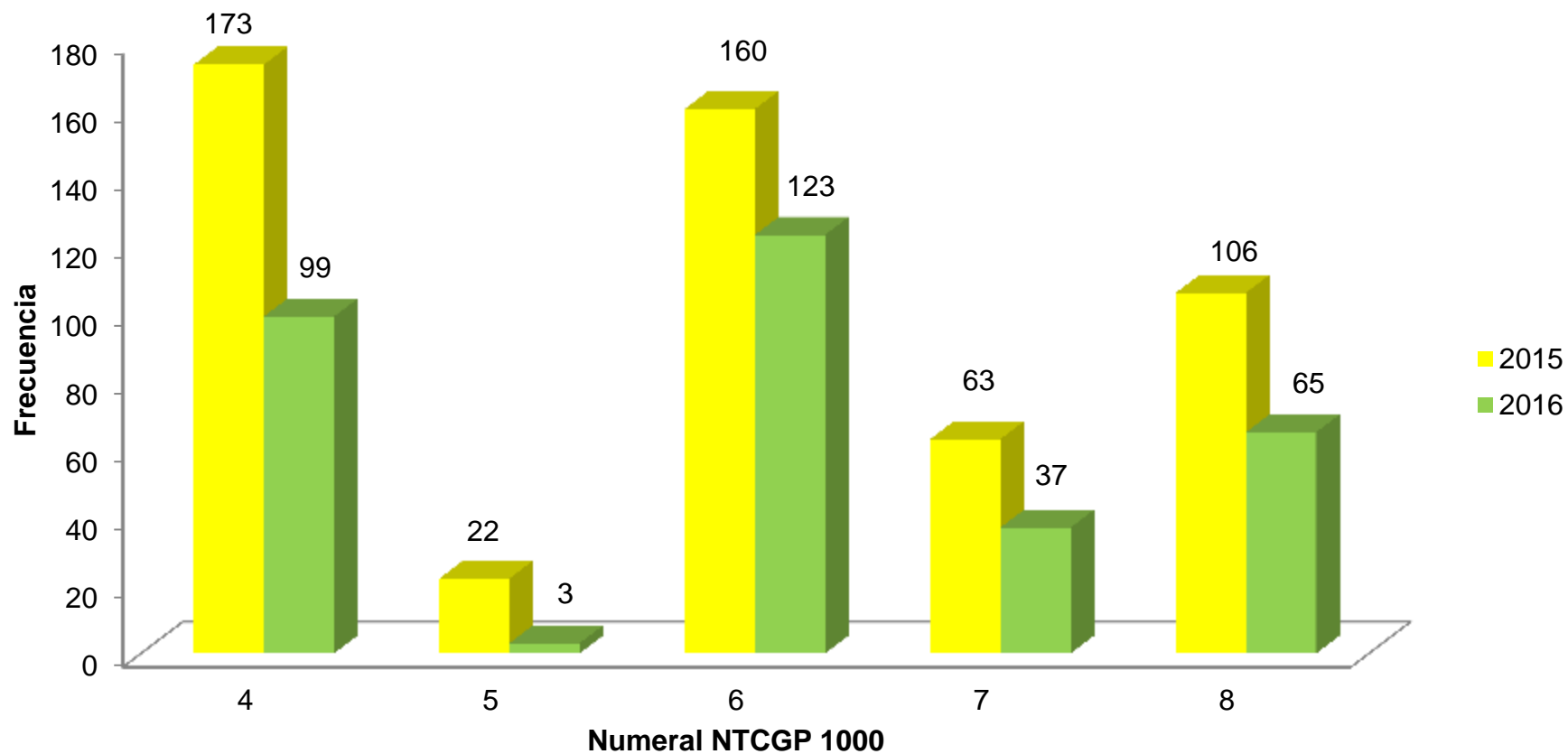
Los resultados obtenidos en la auditoría de tercera parte se validan como elementos de entrada para el seguimiento en la auditoría interna de calidad, que finaliza el último trimestre de 2016. En términos operacionales y por alcance se cumple en el 94.6 % y los resultados de fondo tienen énfasis en el proceso de Gestión de la Formación con tendencia hacia el incumplimiento parcial del numeral 6.3 y 6.4 de la NTCGP 1000 denominados Infraestructura y Ambiente de Trabajo.

En el proceso de Gestión Administrativa las acciones correctivas, preventivas y de mejora tienden hacia el fortalecimiento del mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, prioritariamente en las Facultades.

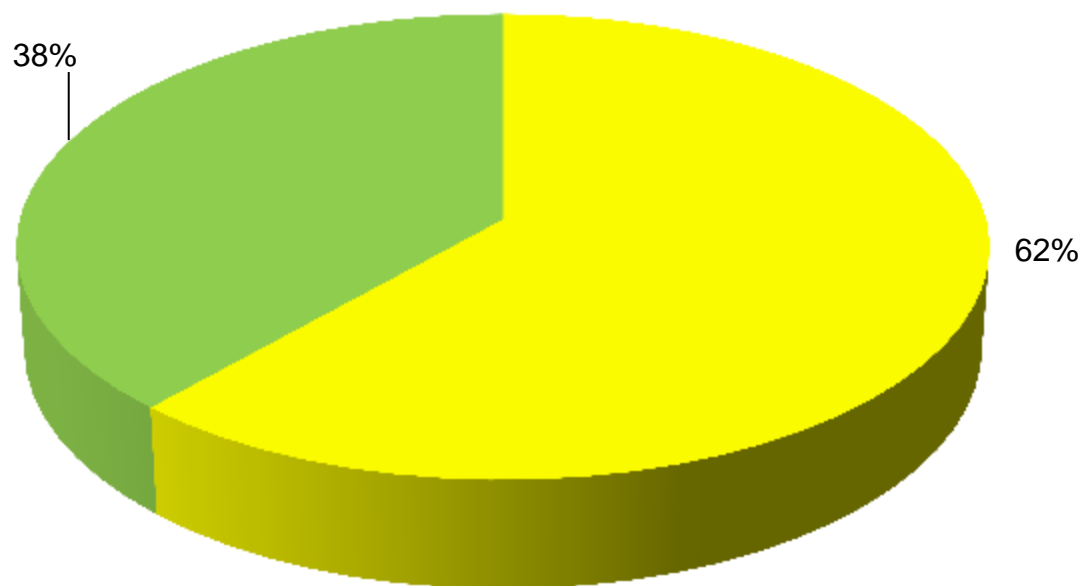


Mejoramiento del SIG 2016

Comparativo de Auditorías 2015-2016



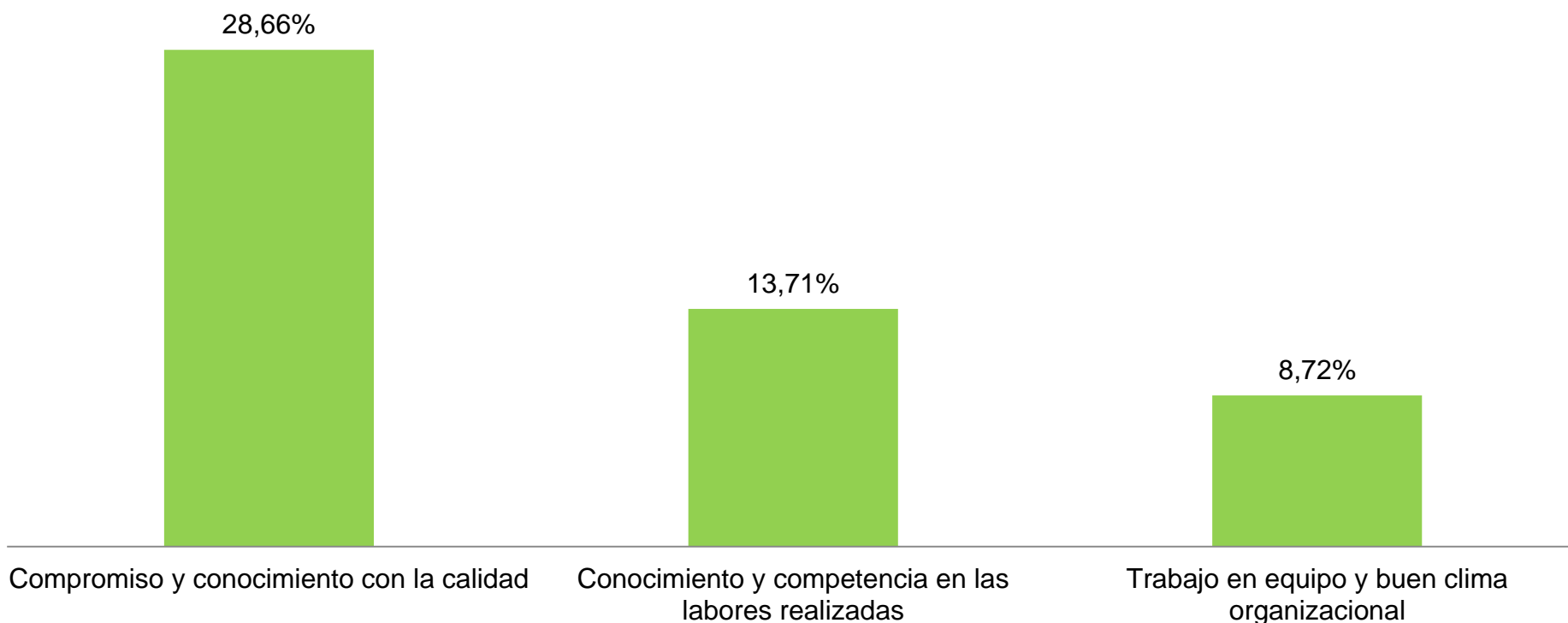
Mejoramiento del SIG 2016



Comprometidos
con la **calidad**



Fortalezas del Sistema de Gestión de la Calidad 2016



Resultados de la Medición de la Satisfacción

Satisfacción de las partes interesadas:

Durante el primer semestre 2016 se aplicó una encuesta, los resultados se publicaron en el portal web institucional.

El Centro de Gestión de Calidad y la Acreditación Institucional lideró la encuesta de satisfacción institucional con el subproceso de Gestión de las Comunicaciones para aumentar la participación estudiantil, cumpliendo la meta de incrementar la satisfacción en el 10%, con resultado de calificación “bueno” del 66%.



Comprometidos
con la **calidad**

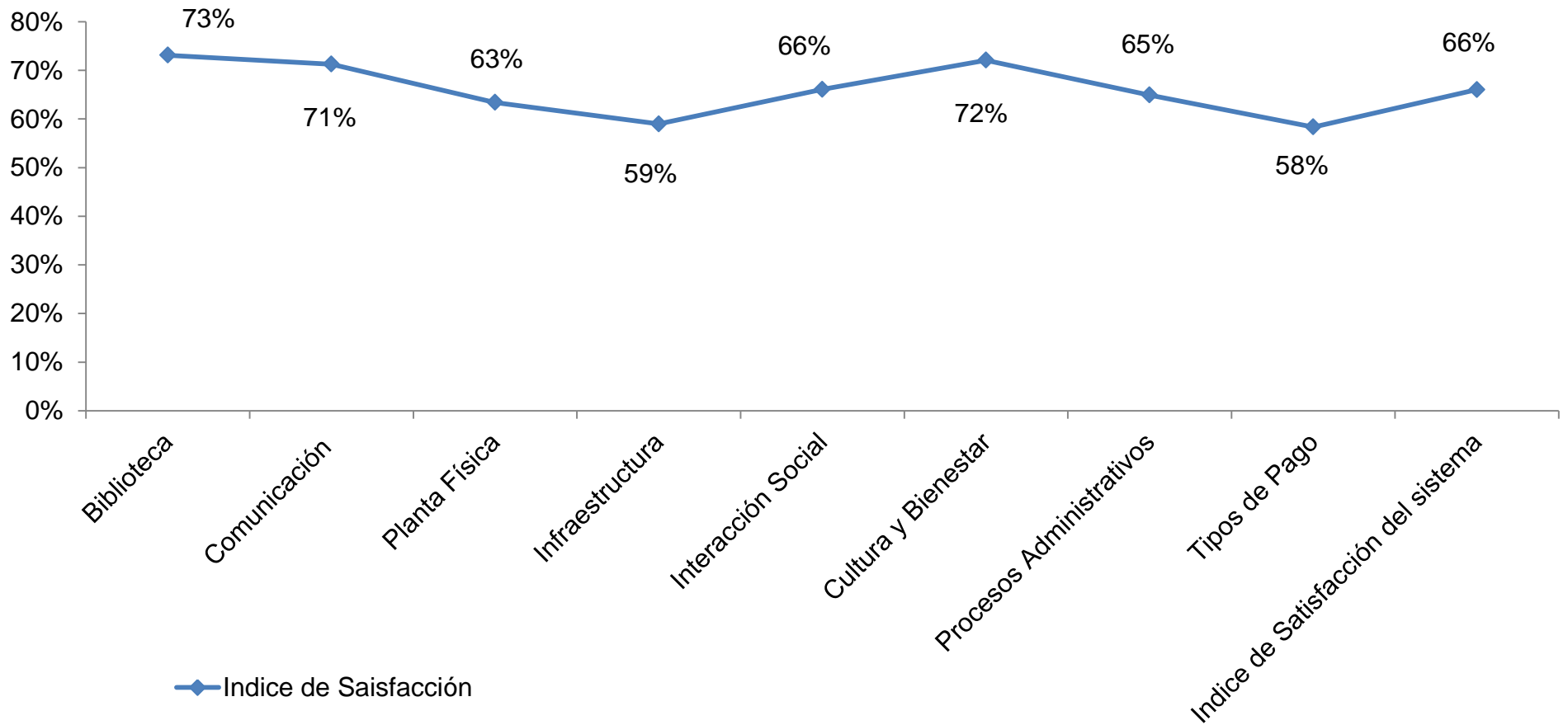


Resultados de la Medición de la Satisfacción

Nivel de satisfacción	Rango porcentual	Clase de factor
1. Bajo	(0...50)	Crítico
2. Aceptable	(51...65)	Estable
3. Bueno	(66...90)	Diferenciador leve
4. Excelente	(90...100)	Diferenciador



Resultados de la Medición de la Satisfacción



Universidad
del Cauca



Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

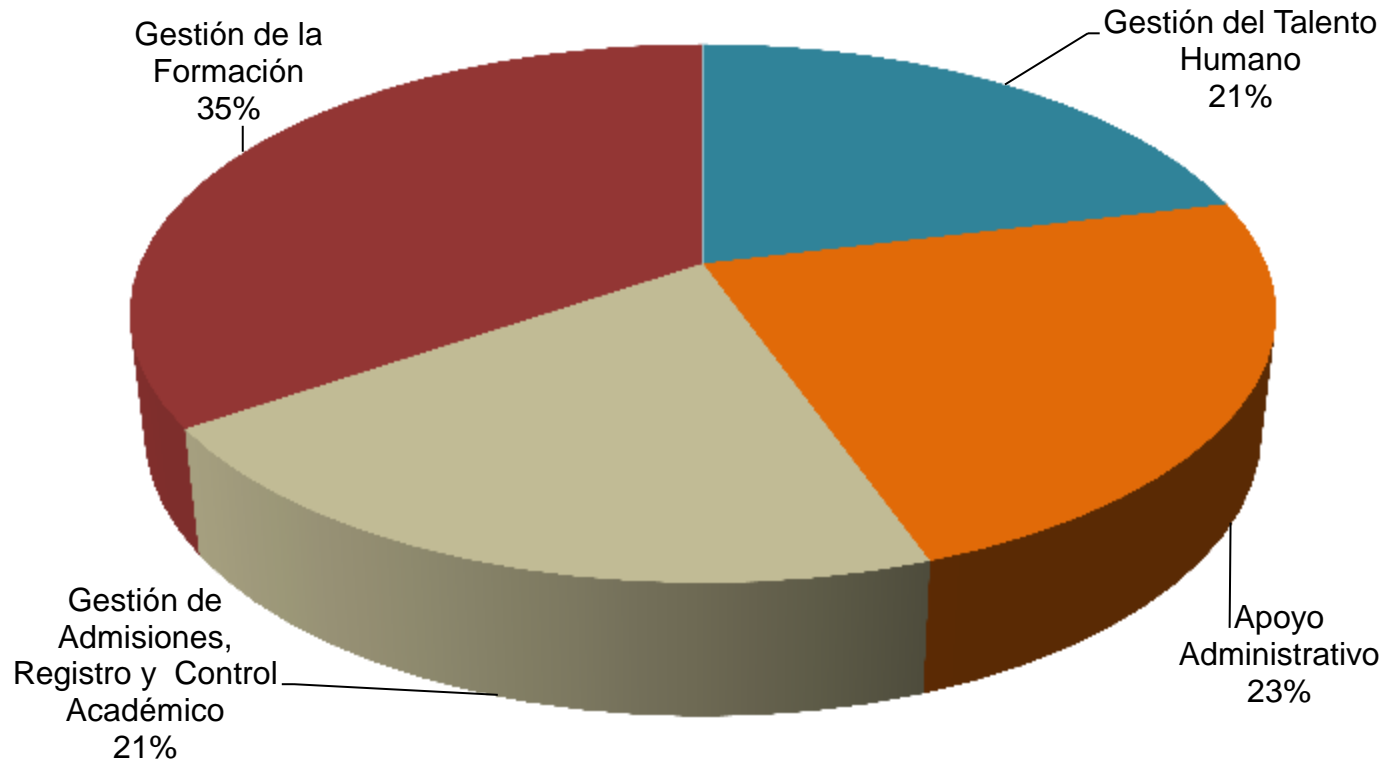
Con corte a 1 de diciembre de 2016

Total PQRSF	802
Peticiones	728
Quejas	70
Felicitaciones	3
Sugerencias	1



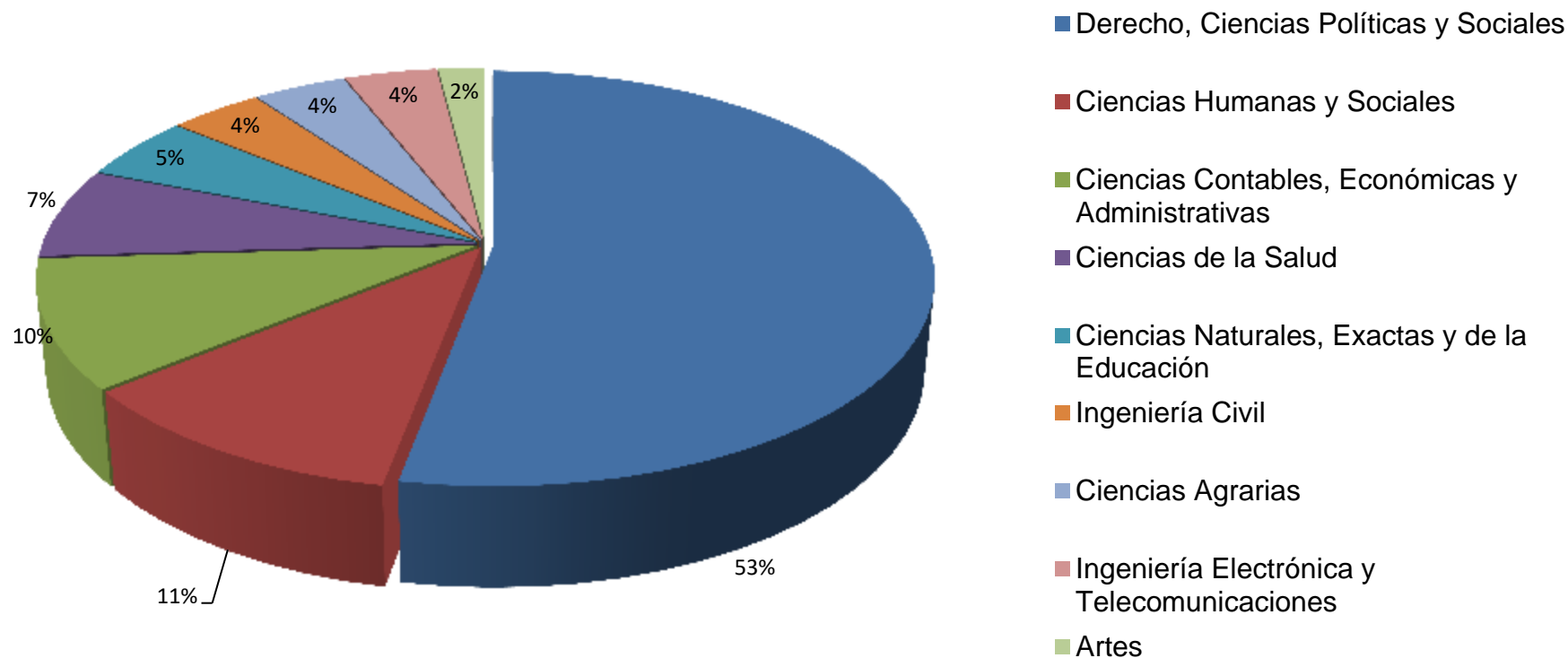
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

2016



Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Gestión de la Formación



Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Recomendaciones:

- ✓ Implementar en el portal web institucional, el link de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), para que los interesados puedan participar en el desarrollo y mejora de la Universidad.
- ✓ Implementar un programa de capacitación a las partes interesadas, priorizando a los funcionarios administrativos.
- ✓ Fortalecer la formación sobre PQRSF, en la Secretaría General de la Institución.
- ✓ Solicitar a la Secretaría General que las quejas recibidas, sean socializadas con el Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional, para el seguimiento respectivo.



Indicadores

- ✓ Se realizaron jornadas de formación y socialización sobre indicadores a los responsables de procesos y subprocesos.
- ✓ El resultado de los indicadores de gestión es el producto de la gestión por procesos.
- ✓ Se articulan los Objetivos de Calidad con los objetivos de los Procesos de Gestión y los indicadores.

Matriz de Indicadores



Diseño y Desarrollo

El Diseño y Desarrollo en la Universidad del Cauca se refiere a la creación, actualización y reforma de los programas académicos y se evidencian en las actas de reuniones de Programa, Consejos de Facultad, Consejo Académico y Consejo Superior.



Diseño y Desarrollo

Registro Calificado (Procedimiento)

 Universidad del Cauca	Gestión Estratégica Gestión de la Calidad Académica Diseño y Desarrollo Creación, Renovación de Registro Calificado y Reforma de Programas Académicos		
	Código: PE-GS-4-PR-1	Versión: 1	Fecha de Actualización: 10-11-2016

Página 1 de 14

1. ROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:	Gestión de la Calidad / Gestión de la Calidad Académica
2. RESPONSABLE(S):	Vicerrector (a) Académico (a) y Director (a) del Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional

Registro Calificado (Instructivo)



Diseño y Desarrollo

Acreditación de Programas (Procedimiento)

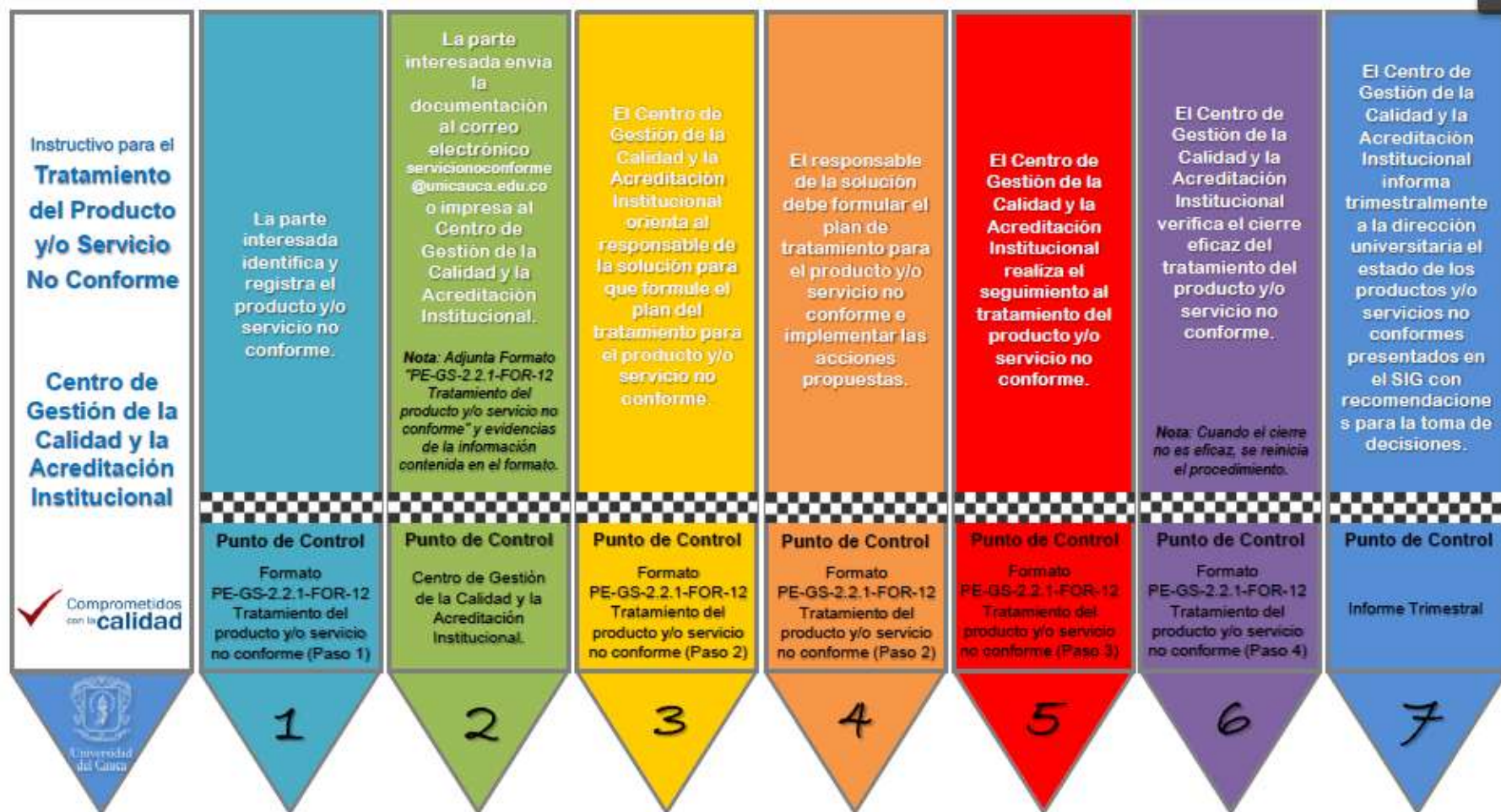
 Universidad del Cauca	Gestión Estratégica Gestión de la Calidad Académica Diseño y Desarrollo Acreditación y Renovación de Programas Académicos		
	Código: PE-GS-4-PR-2	Versión: 1	Fecha de Actualización: 10-11-2016

1. PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:	Gestión de la Calidad / Gestión de la Calidad Académica
2. RESPONSABLE(S):	Vicerrector (a) Académico (a) y Director (a) Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional

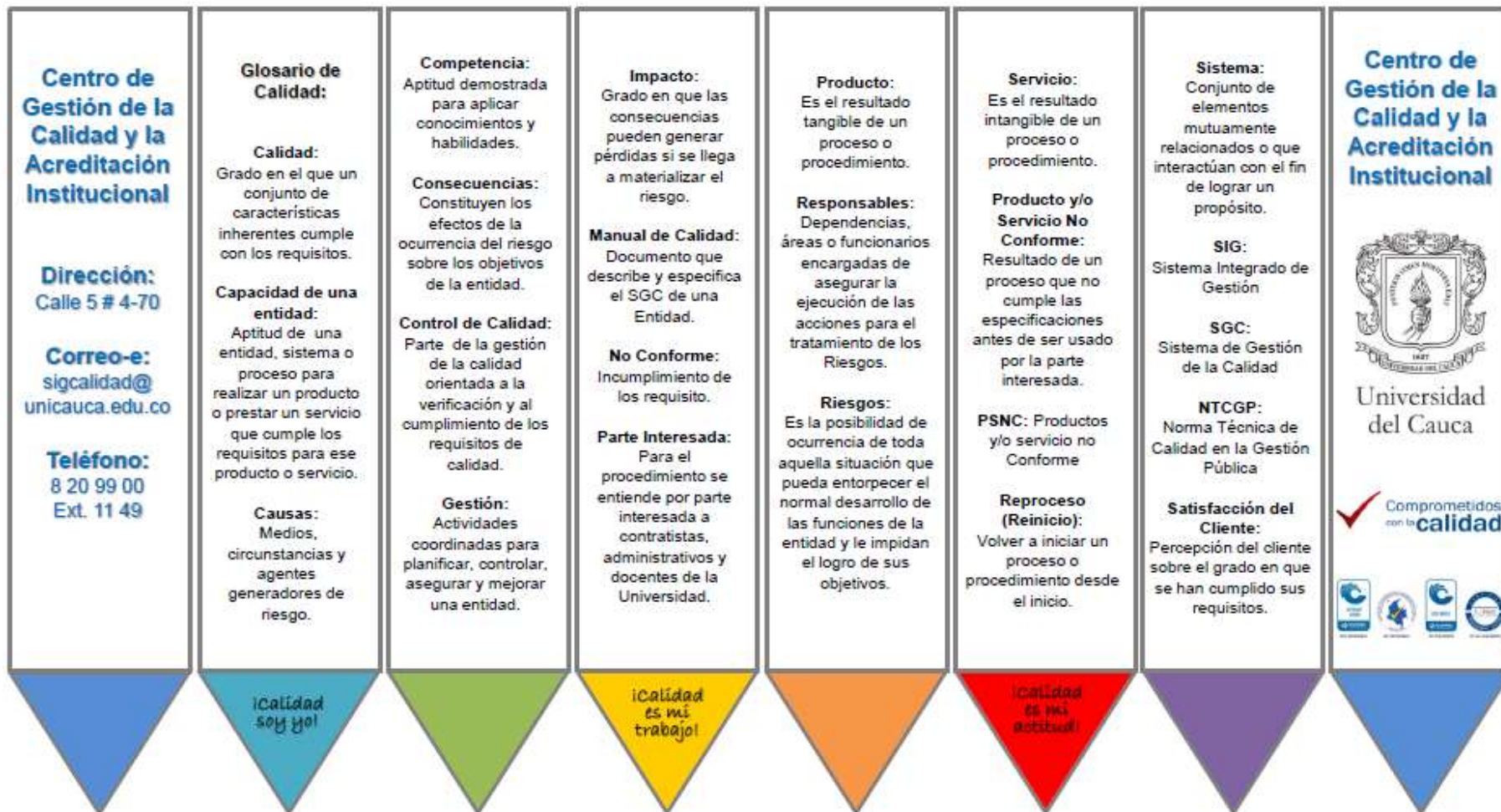
Acreditación de Programas (Instructivo)



Tratamiento del Producto y/o Servicio No Conforme



Tratamiento del Producto y/o Servicio No Conforme



Resultados sobre riesgos Institucionales

Se acata la oportunidad de mejora sobre la necesidad de fortalecer la gestión de riesgo integral.

Se articulan los procesos estratégicos Gestión de la Calidad y subproceso de Planeación para la decisión sobre la revisión y ajuste, con el apoyo de la consultoría externa.

Basados en las guías DAFP se aplica la metodología y como resultado se obtienen los mapas de riesgos de corrupción y de gestión actualizados, y el equipo humano participante se capacita para resolver inquietudes de fondo y forma que se presenten en el Sistema sobre mapas de gestión y corrupción.

El mapa de riesgos de gestión se lidera en el Centro de Gestión de la Calidad y la Acreditación Institucional y el mapa de riesgos de corrupción se controla desde la Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional.



Comprometidos
con la **calidad**



Cambios que puedan afectar el SIG

Los cambios al interior de la Universidad del Cauca, en la implementación y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión, se relacionan con:

1. Cambio de líder Institucional (Rector) periodos 2012-2017 y 2017 -2022
2. Maduración del Sistema de Gestión Integrado, teniendo como referencia la Certificación de Calidad como punto de partida.
3. Ajuste permanente del Marco Normativo Interno, los lineamientos internos como el Acuerdo Superior 041 de 2013, que determina los requisitos y atributos de liderazgo para la competencia del desempeño estratégico.
4. La visión incluyente hacia el crecimiento y desarrollo para satisfacer las expectativas de las partes interesadas en la condición de vulnerabilidad, normalidad, riesgo o de víctima.



Cambios que puedan afectar el SIG

5. El sostenimiento de la estructura administrativa hacia el mejoramiento del Sistema de Integrado de Gestión, se asignan recursos económicos, humanos y tecnológicos, dando soporte para la sostenibilidad.
6. La estabilidad laboral se convierte en un riesgo para la productividad y la medición de los resultados en la gestión pública.
7. La capacidad institucional en infraestructura se identifica y proyecta la mejora integral.

Como conclusión los cambios de impacto en el SIG, están identificados, visualizados y potenciados en el documento Plan Bicentenario como carta de navegación hacia el 2027, en el que la Universidad del Cauca proyecta el alcance de las metas con la tendencia hacia el impacto positivo de crecimiento de la región para la nación.



Recomendaciones para la mejora

- Articular de manera transversal y permanente la política de calidad, para la sostenibilidad y visibilización del SIG.
- Mantener las estrategias de comunicación con énfasis en el proceso de Gestión de la Formación, hacia los estudiantes como parte interesada a satisfacer.
- Validar la información que consolida el proceso de Gestión de la Calidad hacia la alta dirección, para la toma de decisiones sobre los resultados de gestión.
- Asegurar la competencia para el desempeño de los líderes de la Gestión de la Calidad.



Comprometidos
con la **calidad**



Recomendaciones para la mejora

- Mantener la estructura calificada que garantice la sostenibilidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Incluir en las funciones y responsabilidades de los actores universitarios, las actividades para el mantenimiento y mejoramiento del SIG, como parte integral del desempeño y fortalecimiento de la polivalencia.
- Revisar la información sobre el estado de avance de los resultados de indicadores de gestión semestralmente.
- Enfatizar las acciones de mejora desde el subproceso de Talento Humano hacia el subproceso de Gestión de Admisiones, Registro y Control Académico y hacia el punto de contacto de las partes interesadas con las Facultades (Secretarías Generales).



Comprometidos
con la **calidad**





Universidad
del Cauca

Gracias por su atención
sigcalidad@unicauca.edu.co