



Antonio José de Sucre  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

# INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2021





**Antonio José de Sucre**  
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA

**Revisó:**

**Amaury Nicolás Vélez Trujillo.**  
Rector.

**Carlos José Granadillo Vásquez.**  
Vicerrector de Calidad Institucional.

**Karen Melissa Barraza Román.**  
Directora de Calidad Institucional.

**Olga Patricia Guerra Medina.**  
Directora de Planeación.

**Elaboró:**

**Diego Armando Cárdenas Rodríguez.**  
Coordinador de Sistemas de Gestión.



**Fecha de elaboración: Septiembre de 2021.**  
Corporación Universitaria Antonio José de Sucre.





## CONTENIDO

1.	ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS.....	1
1.1.	Oportunidades de Mejora:.....	1
1.2.	Necesidad de Cambio:.....	1
1.3.	Necesidades de Recursos:.....	2
2.	CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	2
2.1.	Fortalezas:.....	2
2.2.	Debilidades:.....	4
2.3.	Oportunidades:.....	5
2.4.	Amenazas:.....	7
3.	POLITICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG.....	9
3.1.	Política del Sistema Integrado de Gestión – SIG:.....	9
3.2.	Objetivos del Sistema Integrado de Gestión – SIG:.....	10
4.	PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO.....	11
5.	SEGUIMIENTO DE LAS PARTES INTERESADAS.....	16
6.	GESTIÓN DE LOS CAMBIOS CON IMPACTOS E INCIDENCIA EN EL SISTEMA.....	26
7.	SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES.....	27
8.	RESULTADOS EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y DE DOCENTES.....	27
8.1.	Evaluación de Desempeño:.....	27
8.2.	Evaluación Docente:.....	28
9.	RESULTADOS EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.....	28
10.	ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS DE LA INSTITUCIÓN.....	29
10.1.	Gestión de la Correspondencia:.....	29
10.2.	Gestión de PQRS:.....	30
11.	DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS.....	31
12.	ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS.....	45
12.1.	Recursos Financieros:.....	45
12.2.	Recursos Humanos:.....	45
12.3.	Recursos Tecnológicos:.....	45
13.	EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	45





14.	ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORAS.....	46
14.1.	No Conformidades:.....	46
14.2.	Acciones de Mejoras: .....	47
15.	RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS.....	50
15.1.	Auditoria de Recertificación:.....	50
15.2.	Auditoria Interna 2021: .....	51
16.	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES Y OTROS REQUISITOS.....	53
17.	OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	53
18.	DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON LA MEJORA DE LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	55
19.	CONCLUSIÓN .....	57

#### INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 - Satisfacción general de los estudiantes.....	27
Grafico 2 - Evaluación de Desempeño.....	28
Grafico 3 - Evaluación de Desempeño.....	28
Grafico 4 - Evaluación de Proveedores.....	29
Grafico 5 - Atención de las Correspondencia.....	30

#### INDICE DE TABLAS

Tabla 1 - satisfacción de los estudiantes por área.....	27
---	----





## 1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

Conforme al desarrollo de la anterior revisión por la dirección, a continuación se dan a conocer los compromisos establecidos en este ejercicio del año 2020:

### 1.1. Oportunidades de Mejora:

ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO
Revisar las metas trazadas para los indicadores de gestión y la metodología de medición a fin de asegurar que estos atendiendo las necesidades de seguimiento y verificación del SGC y de las metas institucionales trazadas por la institución	Se realizó revisión con los equipos de los procesos, lo cual llevo en algunos casos desarrollar ajustes
Integración de la documentación del SGC con la generada en el SG-SST y SGA	Se evidencia integración de documentos en la carpeta compartida de SIG AJS
Formación de equipo auditor propio de la institución para los sistemas integrados de gestión	Se tiene programada para el mes de noviembre de 2021

### 1.2. Necesidad de Cambio:

ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO
Capacitación del personal en sistemas integrados de gestión a fin de facilitar la transición a la articulación de los SGC. SG-SST y SGA	Se ha contado con la asesoría de la Coordinación Calidad Administrativa de UNITECNAR, quien ha orientado sobre el desarrollo de esta labor.
Capacitación en la Norma ISO 31000 con la finalidad de emprender su correcta implementación en la institución	Después de hacer revisión de esta actividad, se determinó la realización del estudio de la Norma ISO con asesoría Coordinación Calidad Administrativa de UNITECNAR
Articular el desarrollo de las actividades de aseguramiento de la calidad (Calidad Académica - MEN) con el SGC con el propósito de que esta última actúe como una herramienta que facilite su aplicación y seguimiento	Se están desarrollando actividades de articulación de las dos herramientas a fin de establecer un sistema único e integral de aseguramiento de la calidad; actualmente se están desarrollando capacitaciones con el ministerio en donde se están recibiendo orientaciones sobre el tema; por ello se prorroga la fecha de cumplimiento de esta acción para el 2021-2



ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO
Revisión del desarrollo de los procedimientos operacionalizados en el SGC con el propósito de detallar el desarrollo de las actividades de los procesos conformes a las necesidades actuales y flexibilizando el uso de información documentada controlada por el SGC (Formatos)	Se han desarrollado ejercicios de revisión con los procesos, en los cuales se han brindado recomendaciones para simplificar el desarrollo las actividades, así como el uso de formatos. De igual forma, los procesos han tomado la iniciativa en el desarrollo de este tipo de ajustes.

### 1.3. Necesidades de Recursos:

ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO
Gestión para la consecución de aplicativo para la operación, seguimiento y control del SGC.	Se realizó reporte de la necesidades de ajustes y desarrollo de aplicativos tecnológicos; no obstante, se manifiesta que se está haciendo atención a las solicitudes prioritarias, por lo que para el presente año no se garantiza la ejecución de estas acciones
Gestión para la consecución de aplicativo para la evaluación del desempeño del personal administrativo	
Aplicativo para de permanecía estudiantil para que este haga medición de la permanencia estudiantil por cohortes y de los estudiantes graduados.	

## 2. CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

A continuación se realiza un análisis de los aspectos internos y externos más relevantes para la institución, estos son:

### 2.1. Fortalezas:

DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO/ANÁLISIS
Vinculación laboral de Egresados a la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre	Se han seguido vinculando laboralmente egresados a la institución, mediante la aplicación de oferta laboral que realiza la institución, esto fortalece mediante la estrategia realizada por el área de egresados la cual consiste en él envió de convocatorias internas a través de Maling.
Prácticas formativas que generan contacto y experiencia en el sector productivo (psicología y fisioterapia)	A la fecha y a pesar de la contingencia del COVID 19 se ha logrado garantizar que los estudiantes de los programas en mención hayan podido realizar sus prácticas, en escenarios que cumplen los lineamientos docencia servicio
Planes becarios para estudiantes, empleados y familiares.	Corresponde a una fortaleza importante en el sentido que permite ofrecer descuentos diferenciales dirigidos a la población académica administrativa, permitiendo dinamizar la captación de prospectos asociados los grupos de interés



DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO/ANÁLISIS
	institucionales. Adicionalmente a ello permite posicionar a la institución entre sus colaboradores, a través del beneficio brindado generando una percepción de bienestar y satisfacción en los mismos con respecto a la institución, lo cual incidirá positivamente en futuras recomendaciones a posibles prospectos que hagan parte de sus entornos más cercanos, en el sentido de elegir a la institución como su casa de estudios.
Grupos de Investigación Categorizados en MinCiencias.	Los grupos de investigación de la institución se encuentran categorizados; tres de ellos en C ( FIMOV, GIAEC, GINTEING), mientras que uno está en A (GINCIS).
Ubicación estratégica del consultorio jurídico para atender la demanda de servicio de asesorías y consultoría	En este momento el consultorio jurídico cambio de ubicación, es un área que al igual que la anterior es accesible y transitada. Sin embargo, aún no ha iniciado su funcionamiento, por lo cual no se puede aún analizar un impacto sobre su ubicación y las demandas del servicio.
Personal académico y administrativo con conocimientos en Seguridad y Salud en el Trabajo	Actualmente el personal que pertenece al comité paritario de seguridad y salud en el trabajo se encuentra formado para cumplir con dicha responsabilidad.
Infraestructura tecnológica (software) para desarrollo de actividades administrativa	Nuestra infraestructura tecnológica a nivel de Software al ser hecha a la medida, nos ha permitido la optimización de las actividades operativas, así como los informes que se remiten al área directiva, teniendo en cuenta el constante avance de la tecnología, se encuentra en migración varios módulos de la versión de escritorio a la versión web con sus respectivas mejoras.
valores de matrículas Asequibles	Se mantiene como una fortaleza, por cuanto los valores son competitivos en la ciudad, y contamos con un plan becario que da cobertura a una gran población de matriculados. Por lo tanto sigue siendo una fortaleza; en la ciudad de Sincelejo la institución tiene una competencia directa con la otra IES, de la ciudad, y nuestros valores de matrícula son menores, lo cual permite mayor acceso de estudiantes, así mismo los crecimientos anuales de nuestros derechos pecuniarios se hacen en consideración al IPC de octubre 31 de cada anualidad, lo que indica que no existe un crecimiento desmesurado. La amplia cobertura de becas y descuentos genera beneficios que redundan en el crecimiento de la población sin poner en riesgo la sostenibilidad financiera de los programas y de la Institución.





## 2.2. Debilidades:

DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO ANÁLISIS
Dependencia de UNITECNAR en cuanto a desarrollo de software	Para contrarrestar esta falencia, se ha optado por fortalecer la comunicación y el seguimiento con las áreas encargadas, esto se refleja en el diseño de un indicador de carácter mensual, el cual mide la cantidad de solicitudes atendidas vs la cantidad de solicitudes enviadas, permitiendo conocer la oportunidad de atención de las mismas.
Acceso de personal en condición de discapacidad a las instalaciones de la corporación	Para la división de infraestructura física la Accesibilidad al Medio Físico se convierte en una temática de gran importancia buscando objetivos comunes con un entorno inclusivo, por este motivo surge la necesidad y el propósito de buscar mecanismos que garanticen el diseño y la construcción de entornos accesibles. Desde la Dirección de infraestructura hemos desarrollado actividades de construcción y mejoras encaminadas al cumplimiento gradual de las normativas vigentes como : Construcción de Rampas, implementación de pasamanos, adecuación de parqueadero de fácil acceso, acceso a baterías de baños, entre otras.
programas virtuales dentro de la oferta académica	Actualmente se viene construyendo nueva oferta en modalidad virtual, con ello se viene trabajando para la adecuación necesaria de procesos académicos, administrativos y normativos con el fin de poder abrir esta oferta.
Espacios de esparcimientos y aprovechamiento del tiempo libre, practica de un deporte	Se establecen convenios de cooperación para el préstamo de escenarios deportivos, sin embargo, durante el periodo de pandemia, por la naturaleza de las actividades virtuales, esta debilidad ha desaparecido.
Acceso de personal en condición de discapacidad a las instalaciones de la corporación	La institución cuenta con las adecuaciones requeridas en gran porcentaje para el acceso a población con discapacidad, esta situación ha sido mejorada
Visibilidad Nacional e Internacional	Se han hecho eventos y charlas que le brinda al estudiante, docente y administrativo un conocimiento internacional para crear una mayor visión de un mundo globalizado.
Dependencia financiera de las matriculas	Continua siendo una debilidad para la Institución, por cuanto no se han diversificado las fuentes de ingresos más allá de los derechos académicos, los ingresos por matriculas representan entre el 88 y el 92% del total de ingresos de la Institución, sin embargo cabe mencionar que el crecimiento de la población estudiantil, la creación de nuevos programas, especialmente de posgrado, han permitido tener a su vez un crecimiento en los ingresos de matrículas y en el total ingresos institucionales; las acciones contenidas



DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO ANÁLISIS
	en el Plan estratégico para fortalecimiento de la extensión, no ha representado ingresos económicos, pues están orientados más hacia el fortalecimiento académico e investigativo.

### 2.3. Oportunidades:

DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO ANÁLISIS
Políticas y las posiciones que asumen las agremiaciones frente a los profesionales y la oferta de nuevos programas.	Teniendo en cuenta la realización de las mesas de trabajo anuales que organiza la institución se ha evidenciado la pertinencia de los programas con las necesidades del entorno, así mismos egresados con unas competencias sólidas para desempeñarse laboralmente en el medio. De la mismo forma dichas mesas de trabajo nos permite conocer de forma holística las necesidades económicas y sociales. Se han hecho alianzas estratégicas que brindan la oportunidad de nuevos programas académicos. Se han hecho revisiones curriculares para incluir competencias multiculturales e internacionales en los planes de asignatura de los programas académicos.
Establecimiento del departamento de Sucre como zona de víctimas del conflicto armado por parte de la JEP	Al momento de ser el departamento de sucre reconocido como zona de conflicto armado permite ampliar el campo de acción de los programas que componen a la institución, programas como derecho, trabajo social y Psicología podrán realizar acciones de extensión mediante alianzas y convenios que permitan fortalecer la relación con dicha población.
Implementación de nuevos métodos y herramientas virtuales o software para la comunicación constante con el cliente interno y externo de la institución a fin mantener el desarrollo de la oferta académica y evitar riesgos sanitarios por la pandemia	La implementación de herramientas virtuales y software especializados, generan una oportunidad en el sentido que permiten gestionar de forma eficiente campañas y bases de datos desde el momento que se capta al posible prospecto en las actividades de promoción hasta su vinculación con la institución y posterior comportamiento al interior de la misma permitiendo la trazabilidad desde el inicio al fin del proceso, así mismo la migración de actividades de promoción hacia la virtualidad permite la captación de datos y prospectos encaminados al cumplimiento de las metas institucionales sin poner riesgo la integridad física de quienes lo ejecutan
Gran cantidad de estudiantes que egresan de las instituciones de educación media	El alto flujo de egresados de las instituciones de educación media, crean un importante escenario para la captación de prospectos interesados en los programas de la institución, lo cual a través de un programa de promoción dirigido a la intervención de dichas instituciones, consolidan un





DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO ANÁLISIS
	escenario ideal para transmitir las ventajas de la oferta académica y las fortalezas institucionales, que permitan incidir en la elección de los estudiantes hacia los programas de la Corporación universitaria Antonio José de sucre.
Uso de plataformas Virtuales	La plataforma SPLAVIA se ha convertido en una fortaleza para el desarrollo de los procesos formativos. Actualmente se sigue trabajando para ir mejorando y sobre todo adaptándola para el uso en programas virtuales. Actualmente su uso es permanente por estudiantes y docentes de los programas que ofrece la institución y periódicamente se hace seguimiento del uso de esta de acuerdo al fin requerido. Desde la Vicerrectoría Académica con el apoyo de la Dirección de Ambientes Virtuales de Aprendizaje (A.V.A) y la Dirección de Tecnologías, Sistemas de Información y Recursos Educativos (S.I.R.E.T), se han diseñado módulos dentro de la plataforma para la Inducción Docente, en donde se encuentran instructivos, grabación de capacitaciones, recursos de apoyos y sistema de autoevaluación, permitiendo la contextualización de los procedimientos de manera virtual y asincrónica con disponibilidad 24/7.
Poca oferta IES de programas de la salud en áreas profesionales	Actualmente, en el departamento de Sucre seguimos siendo los únicos que ofertan el programa de fisioterapia, lo cual, nos ha permitido seguir fortaleciendo el programa y tener mayor facilidad de relacionamiento con el sector externo. Dentro de las proyecciones se encuentran poder crear una especialización en salud relacionada con el programa de fisioterapia, crear un nuevo programa de fisioterapia en Cartagena y ofertar el programa de enfermería en Sincelejo. Los mayores retos están en poder garantizar los cupos de docencia servicio de acuerdo a las necesidades de los programas y las exigencias del MEN.
Interés de estamentos académicos del orden nacional e internacional en generar convenios interinstitucionales.	Se han gestionado y firmado convenios con otras instituciones, empresas y aliados para fortalecer la internacionalización en la institución.
Creciente tendencia frente a la educación virtual	Se han hecho videoconferencias con expertos nacionales e internacionales que aportan a la internacionalización del currículo desde los programas académicos y desde el Centro de Relaciones Nacionales e Internacionales.  También se han venido haciendo movilidades virtuales entrantes y salientes. Clases espejo e Internacionalización del currículo a través de redes y empresas aliadas.





DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO ANÁLISIS
Conectividad mediante el uso de dispositivos tecnológicos, a fin de desarrollar actividades desde diferentes puntos geográficos	Actualmente se ha diseñado un proyecto que contiene 2 etapas, la primera denominada PUESTA A PUNTO que se refiere a una mejora de la conectividad a nivel general y la segunda etapa denominada RENOVACIÓN, la cual implica una actualización completa de todas las redes, permitiendo dentro de sus objetivos, ampliar la cobertura del campus institucional para garantizar la conectividad en las diferentes sedes. La primera etapa está en proceso de negociación y pronta ejecución con fecha inicial de 24-09-2021.
Aumento en el manejo de bibliotecas virtuales	Se han diseñado capacitaciones de uso de las bases de datos suscritas con los asesores de cada una, de carácter semestral, permitiendo un incremento en el uso de las mismas.
Cobertura de ICETEX para instituciones de educación superior no acreditadas	La institución en la actualidad tiene una alta tasa de colocación de créditos a través de las diferentes líneas del ICETEX; aun cuando nuestra alma mater está en búsqueda de la acreditación Institucional, el indicador de estudiantes financiados a través del ICETEX ha venido aumentando de manera paralela con el crecimiento institucional, lo cual hoy representa cerca del 50% de la población matriculada. Lograr la acreditación significará mejorar nuestros indicadores ante ICETEX (ICETEX nos mide); por consiguiente también mejoraremos la tasa de colocación y así mismo el índice multivariado.

#### 2.4. Amenazas:

DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO ANÁLISIS
Baja calidad educativa de los bachilleres de la región	Esta amenaza, por ser un factor externo no es controlada por la institución, sin embargo se cuenta con un programa de permanencia estudiantil que garantiza el acompañamiento desde el primer ingreso.
Poco posicionamiento de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre en la región caribe	A través de las encuestas de percepción que se realizan desde la coordinación de prácticas semestralmente, se puede observar que las empresas están cada día mejorando su percepción respecto a los estudiantes de la institución, esto debido a la excelente labor de los practicantes.
Percepción de seguridad del ciudadano en el departamento de Sucre	La seguridad es uno de los principales problemas sociales en los cuales se ven inmerso los departamentos que componen el territorio colombiano, las instituciones de educación superior juegan un papel fundamental en la transformación de las sociedades, por lo que desde la institución en alianza



DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO ANÁLISIS
	con la gobernación y cámara de comercio se efectuó la iniciativa Alineación estratégica de Competitividad e Innovación 2021 "Unidos Somos Más! 1 + 1 = 3" que permite cerrar las brechas, para mejorar los indicadores de competitividad del departamento.
Número limitado de escenarios de práctica con concepto favorable del MEN para gestión y consecución de convenios de docencia-servicio en el departamento de Sucre	Desde el área docencia servicio de la coordinación de prácticas se han gestionado 2 nuevos convenios docencia servicio en el departamento de Sucre y además se sigue haciendo acompañamiento a las instituciones clínicas del departamento que aún no cumplen con este aval.
Índices de desempleos elevados.	Teniendo en cuenta que el departamento de Sucre es uno de los departamentos con mayores niveles de desempleo e informalidad del país, desde la institución se adelantan estrategias relacionadas con la innovación y el emprendimiento que permitan la creación de planes e ideas de negocios que a corto o mediano plazo se conviertan en una realidad, lo anterior permite la generación de empleo formal.
Afectación en el desarrollo de actividades empresariales, laborales y personales por las medidas de aislamiento preventivo decretadas por el gobierno nacional para afrontar los riesgos biológicos ocasionados por pandemia	Desde la coordinación de prácticas no se han visto afectadas mis funciones y compromisos como coordinadora, es más el estar trabajando remotamente me ha permitido ser más eficiente y hacer el procedimiento de práctica más dinámico.
Afectación de la economía nacional a causa de la pandemia	La pandemia como hecho económico y social ha generado que las instituciones con el fin de salvaguardar la integridad de su comunidad ha realizado una serie de estrategias que permiten mitigar su impacto, sin descuidar sus acciones sustantivas como lo es la docencia, investigación y proyección social, desde esta última se ha generado procesos de capacitación, acompañamiento e intervención al sector externo de manera remota.
Pocas IES de Sincelejo con formación de alto nivel para la generación de alianzas estratégicas con fines a la formación de los docentes de la Institución	Se han hecho alianzas con empresas Nacionales e Internacionales. Bajo el convenio con UNITECNAR, los estudiantes han podido dar clases asistidas por la tecnología. Bajo el convenio de Muévete por la Costa hemos tenido estudiantes entrantes y salientes.  Se gestionó convenio con la Universidad Autónoma Metropolitana- México para la oferta del programa





DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO ANÁLISIS
	Doctorado en Estudios Organizacionales dirigido a 15 docentes.
Exposición a virus pandémico presente en el ambiente que pueda afectar la integridad y bienestar de las personas	Desde la división de infraestructura física, se realiza apoyo con algunas actividades con relación al cumplimiento en la implementación del protocolo de Bioseguridad para mitigar los casos de contagios Covid-19.

### 3. POLITICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG

#### 3.1. Política del Sistema Integrado de Gestión – SIG:

En el presente periodo objeto de reporte (2021), se realizó una actualización de la política del Sistema Integrado de Gestión - SIG. Dicha actividad se llevó a cabo de manera conjunta entre la Vicerrectoría de Calidad Institucional, los líderes de procesos, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo –COPASST- y la designada como Responsable de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Gracias a lo anterior, se logró una política SIG para todo el personal administrativo y docente de la institución.

#### POLITICA DEL SIG ACTUALIZADA Y VIGENTE PARA EL 2021

La Corporación Universitaria Antonio José de Sucre en el marco de la prestación de los servicios de educación superior que oferta, de los lineamientos estratégicos establecidos desde la alta dirección, y de los procesos académicos y administrativos que desarrolla; se compromete a:

- a) El cumplimiento de las metas institucionales y de los requisitos legales vigentes que le sean aplicables.
- b) La búsqueda de la excelencia académica a través del cumplimiento de estándares de alta calidad.
- c) El fortalecimiento de la docencia, la investigación e innovación y la proyección social como ejes misionales, y de la internacionalización como eje transversal.
- d) El crecimiento y permanencia de la población estudiantil.
- e) El mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica para garantizar la adecuada prestación del servicio.
- f) El talento humano necesario para el desarrollo de las actividades académicas y administrativas.
- g) La prevención lesiones y enfermedades laborales por medio de la identificación, evaluación, valoración y control de peligros y riesgos asociados al desarrollo de las actividades laborales y promoción de la calidad de vida.
- h) La prevención de impactos ambientales adversos que ocasionen accidentes y daños a la propiedad de la institución y a los recursos naturales, al tiempo que se minimiza la generación de factores contaminantes.



- i) Contribuir al desarrollo de nuestras partes interesadas a través de actividades de responsabilidad social.

Todo lo anterior se logra con el compromiso de la alta dirección, el mantenimiento y mejoramiento continuo a través de los recursos sostenibles del Sistema Integrado de Gestión.

### 3.2. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión – SIG:

La actualización de la política también implicó la estructuración de objetivo del Sistema Integrados de Gestión a fin de asegurar el cumplimiento de la finalidad de este sistema; así como garantizar su alcance para la Corporación. Teniendo en cuenta lo anterior, se comparte los objetivos establecidos en la actualización llevada a cabo en el periodo 2021:

#### OBJETIVOS DEL SIG ACTUALIZADOS Y VIGENTE PARA EL 2021

Para ejecutar la política de Sistemas Integrados de gestión, la institución ha estructurado los siguientes objetivos:

- 1) Cumplir con la normatividad legal vigente y las metas Institucionales.
- 2) Obtener y mantener acreditaciones de alta calidad.
- 3) Fortalecer la docencia, la producción en investigación e innovación, la proyección social y promover los procesos de internacionalización institucional.
- 4) Aumentar la población estudiantil de la institución y los índices de permanencia estudiantil.
- 5) Garantizar la infraestructura física y tecnológica requerida para la gestión de los procesos institucionales.
- 6) Contar con el personal idóneo para la gestión Académica y Administrativa.
- 7) Prevenir la ocurrencia de los riesgos laborales identificados a fin de garantizar el bienestar de los colaboradores.
- 8) Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioros de la salud.
- 9) Prevenir impactos ambientales que sean ocasionados por desarrollo de las actividades institucionales.
- 10) Contribuir al desarrollo de nuestras partes interesadas a través de actividades de responsabilidad social.
- 11) Garantizar los recursos financieros para el desarrollo de los procesos institucionales y del Sistema Integrado de Gestión.
- 12) Mejorar de forma continua la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.





#### 4. PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO

El Plan Estratégico de Desarrollo de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre es una herramienta de gestión y planeación estratégica, que promueve el desarrollo institucional en sus dimensiones misionales y estratégicas. De esta manera, sienta las bases para atender las necesidades de los grupos de interés de la Institución y facilita la mejora continua en los aspectos más relevantes de la dinámica académica y administrativa, operacionalizando de manera efectiva los objetivos estratégicos de la Institución, que están planteados en su Proyecto Educativo Institucional –PEI.

En el año 2020 se da inicio al Plan Estratégico de Desarrollo 2020-2025 “Comprometidos con la Alta Calidad”, el cual cuenta con siete grandes áreas sobre las cuales debe basarse el desarrollo de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre, y el sueño que su comunidad académica se permite tener a futuro: la Gestión Docente, Gestión de la Investigación y la Innovación, la Proyección Social, el Aseguramiento de la Calidad, la Gestión Administrativa y Financiera, el Bienestar, promoción y comunicaciones, y la Internacionalización.

Pese a la coyuntura de la Pandemia generada por el coronavirus COVID-19, la Institución obtuvo unos logros significativos para su proceso de crecimiento y mejora continua, en el marco del desarrollo de los objetivos y estrategias planteadas en el Plan de desarrollo, se destacan entre ellos:

1. Se redefine el Plan de Formación Docente, para garantizar que la planta docente de la Institución pudiera asumir, con lujo de competencias, los retos que impuso el COVID-19. Las Jornadas se desarrollaron con programación variada y orientada al desarrollo de competencias docentes, cuyo balance dejaron como resultado la realización de 62 actividades de cualificación docente discriminadas de la siguiente forma: 03 del Sistema Institucional, con la participación de 175 docentes; 08 de Competencias Pedagógicas, con la participación de 130 docentes; 18 de Competencias TIC, con la participación de 153 docentes; 07 de Competencias Investigativas, con la participación de 74 docentes; 04 de Competencias de Proyección Social, con la participación de 48 docentes; 02 de Segunda Lengua, con la participación de 50 docentes; y 20 de Competencias Profesionales, con la participación de 70 docentes.
2. Se actualiza y definen las políticas y lineamientos que permitan el desarrollo, con calidad, de los procesos educativos inherentes a la educación a distancia y virtual.
3. Fortalecer las capacidades de la plataforma virtual que sirva de soporte al desarrollo de los programas actuales y la nueva oferta académica a distancia y virtual que se proponga.
4. Diseñar y estructura la nueva oferta académica a Distancia y Virtual y definir el rediseño curricular de la oferta académica actual a Distancia, con base en las necesidades del entorno de los programas Psicología virtual.





5. Para el año 2020 se inició en diseñar y estructurar la oferta académica institucional, en la modalidad presencial, en los diferentes niveles de pregrado, con base en las necesidades del entorno.

6. En el 2020 se implementan acciones de mejora de los resultados de las pruebas Saber Pro. Del Plan Lector: 1) Focalizar un docente por semestre, 2) Cualificar al docente en las Rubricas, 3) Implementar rubrica con texto guía y 4) Evaluar lectura crítica y comunicación escrita; De inglés: 1) Seguimiento uso de bibliografía en inglés, 2) Seguimiento formación en inglés, 3) Implementar REDAS para el fomento del idioma inglés, 4) Banco de palabras claves y 5) Acompañamiento docente; Estrategias de los Programas: 1) Revisión curricular de asignaturas de base para las competencias, 2) Asignar electivas libres y de profundización orientadas a las competencias, 3) Ajustar rubricas de evaluación y 4) Articular núcleos problémicos, proyectos de aula, investigación y extensión.

7. Se desarrolló el Primer encuentro de experiencias significativas de la practica pedagógica, denominado Retos de la Formación Superior en tiempos de Pandemia, desarrollado ente el 03 y el 05 de diciembre de 2020, contando con la participación de 322 asistentes de diferentes IES y teniendo como resultado el libro virtual *"Experiencias significativas de la practica pedagógica: Retos de la Formación Superior en tiempos de Pandemia"*, de Ediciones CORPOSUCRE.

8. Se obtiene el galardón: Solidaridad, resiliencia e innovación en las Instituciones de educación superior que recibieron acompañamiento en el Plan Padrino, cuyo reconocimiento fue entregado en la Noche de los Mejores del 2020.

9. Se logran 39 actividades del componente de interdisciplinariedad, entre los cuales se cuentan: Encuentro de experiencias de practica y extensión: Incidencia en el sector Externo; Proyecto Interdisciplinario Disminución de la Agresividad en Estudiantes De 10 y 11 de La I. E. Rafael Núñez de Sincelejo en el año 2020; Talleres de intervención de psicología y comunicación social: conflicto en redes sociales e interacción social; Programa psicosocial de la Liga Contra el Cáncer; Intervención por los estudiantes del programa de fisioterapia y el programa de salud y seguridad en el trabajo en La Clínica Salud Social; Programa de salud mental en época de pandemia; Socialización de proyectos de Aula; Primer encuentro internacional de investigación, impacto del covid-19 desde la perspectiva socioeconómica en el contexto global; Asamblea general ordinaria de ASFACOP; Conferencia "Gobernanza del Agua".

10. Como parte del fortalecimiento del Currículo, en el 2020 se llevaron a cabo actividades como: Conferencia de mercadeo estratégico; II Congreso internacional fiscalidad y finanzas consecuencias económicas, políticas y oportunidades en tiempos de corona virus; Foro virtual gestión de la seguridad y salud en el trabajo en tiempos de Covid-19; Primer encuentro regional de experiencias significativas de prácticas: retos del fisioterapeuta en el marco del COVID 19; I Catedra de liderazgo gremial; Continuidad de los servicios de conciliación en derecho por medios virtuales; Mesa de trabajo: prevención violencia intrafamiliar en acompañamiento a la Secretaria de la Mujer y Equidad de Género; Asamblea Extraordinaria DE ASCOFAPSI; Grupos focales del programa de comunicación social; Comité curricular y proyección de plan de mejora curricular.





11. Se implementan varias estrategias de divulgación de herramientas TIC como: las Cápsulas TIC; Bloque de Recursos de Apoyo en SPLAVIA; Curso de Inducción Docente; Ciclo de Cualificación Docente en competencias TIC; la realización del Diplomado en Desarrollo e Implementación de Contenidos Educativos Virtuales en el marco del Plan Padrino, con el que se capacitaron 40 docentes.

12. En el 2020 se lograron realizar 345 Proyectos de Aulas y se vincularon ocho (08) semilleros de investigación y 377 estudiantes a grupos de investigación Institucionales.

13. Se realizaron 21 Proyectos de investigación con financiación; 11 Proyectos de investigación sin financiación; y 52 trabajos de grados vinculados a los grupos de Investigación de la Institución.

14. Se realizaron varias acciones de divulgación de la Investigación formativa como: socialización experiencias exitosa proyectos de aulas FACA; V encuentro de semilleros ATIS; primer encuentro regional de semilleros de investigación en Fisioterapia ERSIF- 2020; XX jornada C.I.M.A experiencias significativas desde el aula: Aprender y construir juntos.

15. En el año 2020 se trabaja en la divulgación de la investigación, a través de la publicación de 73 capítulos de libros; 17 artículos científicos y 35 ponencias y eventos científicos.

16. Se logran nueve (09) Proyectos con tutorías o Cotutorías de tesis de Maestrías y/o Doctorados.

17. A pesar del confinamiento y las limitaciones a causa de la Pandemia del COVID-19, en el área estratégica de Internacionalización se gestaron nueve (09) convenios internacionales con las siguientes Instituciones: Universidad Tecnológica de Xicotepec de Juárez, Universidad Central de Bolivia, Cámara de Comercio Colombo - Americana con sede en Washington D.C., Cámara de Comercio multilateral Colombo – Antillana, AIESEC, Universidad de Guadalajara, UMECIT, Atlantis University, y Mentek - U. Regional de Guatemala. Así mismo se gestaron tres (03) convenios nacionales con: Universidad de la costa – CUC, ID Tolú y la Universidad Simón Bolívar.

18. Del 13 al 16 de octubre de 2020 se realiza la Semana Internacional: Implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles “Un aporte desde la academia”, con la participación de 23 IES y 9.000 asistentes.

19. Se realizan cuarenta y cinco (45) video conferencias.

20. Como resultado de las acciones tendientes al cumplimiento de los objetivos del área estratégica de Proyección social se realizan las siguientes actividades de Extensión: 53 capacitaciones; 193 servicios; 8 proyectos comunitarios; 2 actividades culturales; 14 cursos y diplomados, para un total de 270 actividades de extensión, y 22 actividades de alianzas.

21. De las actividades de extensión realizadas en el año 2020 se tuvo 38.964 beneficiarios.

22. Se logró que 1.991 estudiantes de los diferentes programas académicos realizaran sus prácticas profesionales.

23. En cuanto a la evaluación de actividades de extensión por el sector externo, en el año 2020 se logró que 115 entidades evaluaran.



24. Se encuestaron a 115 entidades, como parte del diagnóstico de necesidades del sector externo.
25. En el año 2020 se lograron 42 mesas de trabajo con Empresas, 10 con entidades del Estado y 19 con Egresados.
26. Se gestaron 79 ideas de negocios; 23 Planes de negocios se postularon en ferias empresariales y se logró la participación en 4 convocatorias de ideas y Planes de Negocios.
27. En el año 2020 se logró la cualificación de 509 egresados.
28. En cuanto al cumplimiento de los objetivos del área estratégica de Aseguramiento de la calidad se han desarrollado actividades de capacitación en pro de generar dentro de la comunidad universitaria el entendimiento, comprensión y empoderamiento en el desarrollo de las actividades institucionales, a fin de que ellos tengan una participación más activa; para así lograr el aumento de la efectividad y alcanzar la mejora continua.
29. Se realizó el Día K: Esta fue una actividad que tuvo como población objetivo los estudiantes de la institución, a fin de sensibilizar sobre el desarrollo de los procesos académicos –administrativos dentro de la institución en los cuales ellos tienen una participación. Para este año debido a la actual coyuntura, dicho evento se llevó a cabo por medios virtuales.
30. Durante el periodo 2020 se publicaron un total de 8 Boletines informativos. Este es un medio de comunicación con el cual se socializa al personal administrativo y docente la gestión, resultados y/o logros alcanzados para el cumplimiento de los objetivos de la calidad académica y/o administrativa.
31. Durante el periodo 2020 se elaboraron y socializaron un total de 47 Banners “Miércoles de Calidad”: cada miércoles de la semana, se remite a los colaboradores por medio de correo electrónico un banner con información de un tema relacionado con la gestión del área estratégica de Aseguramiento de la Calidad, que este siendo tratado al momento de la remisión.
32. Debido a la coyuntura por la pandemia COVID 19, las actividades de momentos K, se efectuaron de forma virtual.
33. En el año 2020 se desarrollan dos (2) jornadas de capacitación y sensibilizaciones de las doce (12) predeterminadas en el plan estratégico de desarrollo 2020 – 2025.
34. Con el logro de la selección de la institución en la convocatoria del Ministerio de Educación Nacional –MEN- para el Fortalecimiento de los Sistemas Internos de Aseguramiento de la Calidad, la Corporación logro el desarrollado de un diagnostico con el cual se revisó el modelo actual; teniendo como criterios orientadores los lineamientos establecidos por el CNA, CESU y MEN. Lo anterior será la base para el desarrollo de un nuevo modelo, en el cual se tenga en cuenta las directrices de los entes referenciados, para así garantizar el aseguramiento de la calidad en la institución. Resultado de este ejercicio fue la elaboración de un plan de acción que consta de 21 Actividades que tienen un impacto de forma directa en 8 áreas. De igual forma se destacan las fortalezas, oportunidades de mejora, las sugerencias y recomendaciones retroalimentadas por el MEN a través de la Universidad del Valle, quien apadrino y asesoro a la institución durante este





ejercicio. Se destaca que, durante el desarrollo de las jornadas de asesoramiento, el personal de la institución fue participe de 10 talleres para la gestión del conocimiento.

35. Se desarrollaron dos (2) estudios de pertinencia, los cuales fueron para los programas académicos de Fisioterapia y Psicología. En ambos casos, dicho estudio tuvo la finalidad de soportar la factibilidad de la oferta del programa en la región.

36. Para el periodo 2020 la institución culminó con éxito el desarrollo de los tres (3) procesos de autoevaluación programados para el presente año. Los programas donde se efectuó esta actividad fueron: Especialización de Gerencia Tributaria, Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo y Administración de Empresas (Cartagena).

37. Durante el periodo 2020, la institución recibió un total de tres (3) visitas de pares organizadas por parte del Ministerio de Educación Nacional –MEN- con la finalidad de verificar el cumplimiento de las condiciones de calidad de los programas e institucional, así: Enfermería, Condiciones Institucionales y para el programa de Derecho.

38. A fin de mantener y ampliar la oferta académica con la que cuenta la institución, desde la Vicerrectoría se lidera las acciones para el desarrollo de procesos que tienen como fin la presentación de solicitud para el otorgamiento del registro calificados a nuevos programas académicos; o en su defecto; para la renovación de los avalados. Para este año, se registraron en la plataforma SACES un total de cinco (5) documentos maestros, de los cuales tres (3) de ellos son para la apertura de nuevos programas y dos (2) para renovaciones, tal como se muestra a continuación:

PROCESO	PROGRAMAS ACADEMICOS
Apertura de Nuevos Programas	Especialización en Derecho Procesal en modalidad virtual
	Especialización en Gerencia del Talento Humano (registro calificado único)
	Especialización en Seguridad y Salud en el Trabajo en modalidad virtual
Renovaciones	Fisioterapia
	Psicología



### 5. SEGUIMIENTO DE LAS PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas pertinentes se determinaron según los servicios de educación prestada, las interacciones con los grupos de interés que se pueden afectar por las actividades de la Institución, las están identificadas en los siguientes grupos:

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO	NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS	CUMPLIMIENTO / RESULTADOS
GOBIERNO UNIVERSITARIO	Alta Dirección  Miembros de máximo Órgano de gobierno (Sala General y demás órganos)	Cumplimiento de metas institucionales proyectadas en el Plan Estratégico de Desarrollo.	A través de la aplicación y seguimiento de los planes de acción, la institución ha desarrollado las actividades necesarias para la ejecución de los proyectos establecidos dentro de esta planificación magna; así como velar por el alcance de las metas estipuladas dentro del periodo 2020 – 2025.
		Cumplimiento de la normatividad legal, vigente y aplicable.	Se evidencia gestión para asegurar el cumplimiento de la normatividad legal correspondiente, desde cada una de las áreas institucionales, mediante uso de matiz legal se efectúa seguimiento del grado de cumplimiento.
		Crecimiento y posicionamiento de la institución en los aspectos educativos, sociales y ambientales a nivel regional y nacional.	La institución ha propendido en el cumplimiento de las metas estipuladas dentro del plan estratégico de desarrollo 2020 - 2025
		Acreditación en alta calidad de sus programas e institucional.	Se recibió acreditación en alta calidad al programa de Fisioterapia; y se está trabajado para la consecución de este logro en los programas de Contaduría Pública y Psicología
		Talento humano idóneo para el desarrollo de las actividades académicas y administrativas.	La institución implementa un proceso de selección y contratación en el cual se verifica el cumplimiento del perfil y de las competencias requeridas para el cargo. De igual forma se efectúa acciones de evaluación del desempeño del personal administrativo y docente, a fin de identificar las falencias y oportunidades de mejora.



GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO	NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS	CUMPLIMIENTO / RESULTADOS
		Aumento de la población estudiantil e incremento de los índices de permanencia.	Mediante la medición de la indicadores de gestión, se ha evidenciado un incremento de la población estudiantil y de los niveles de permanencia; claro esta; hasta la presentación de la pandemia COVID 19, el cual tuvo un impacto directo en esta medición periódica. No obstante; se evidencia una recuperación para el periodo 2021-1.
		Mejora continua durante el desarrollo de los procesos institucionales	Desde la alta dirección se ha propendido por la promoción de la mejora continua como un factor clave para el desarrollo de los procesos académicos administrativos, esto se ve reflejado en su alto compromiso para el mantenimiento e implementación de los sistemas de gestión que consideran claves para efectuar.
ESTADO	Ministerio de educación Nacional – MEN  Organizaciones territoriales y/o de control	Cumplimiento de la normatividad legal, vigente y aplicable.	Se evidencia gestión para asegurar el cumplimiento de la normatividad legal correspondiente, desde cada una de las áreas institucionales, mediante uso de matiz legal se efectúa seguimiento del grado de cumplimiento.
		Atender los requerimientos para la alta calidad de la educación superior	Desde los programas académicos se viene atendiendo los requerimientos que exige el Ministerio de Educación Nacional y el Consejo Nacional de Acreditación para el cumplimiento de las condiciones de calidad de todos los programas académicos (Decreto 1230 de 2019 - MEN), así como los factores que evidencien la alta calidad para acreditación de los programas de fisioterapia, psicología y contaduría pública (Acuerdo 02 de 2020 – CESU).
		Atender de forma rápida y efectiva las peticiones o requerimiento solicitados por una autoridad competente.	Mediante la estructuración del procedimiento de comunicaciones internas y externas se ha propendido por la correcta atención de los requerimientos solicitados por las autoridades y entes competentes.



GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO	NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS	CUMPLIMIENTO / RESULTADOS
COMUNIDAD	Comunidades de la región donde opera la Institución – proyectos	Envío al mercado laboral de profesionales con formación acorde a las necesidades del mercado y de la sociedad.	Desde el centro de proyección social se realizan acciones que contribuyen al fortalecimiento y actualización de los currículos de cada uno de los programas, dentro de estas acciones podemos destacar, las mesas de trabajo que se realizan con el sector externo, la caracterización a empleadores de nuestros egresados, percepción de las empresas que son escenarios de práctica.
	Sector externo y/o productivo Comunidad aledaña a la institución	Desarrollo de actividades y/o proyectos contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los sectores de la sociedad	Desde la coordinación de prácticas, se hace seguimiento a que semestralmente desde cada programa se realicen proyectos de intervención en los escenarios donde se desarrollan las practicas, aportando de esta manera a cada empresa donde fueron recibidos estudiantes, así mismo desde la coordinación de extensión se vienen adelantando actividades y proyectos que contribuyen a mejorar las condiciones de vida de las poblaciones más vulnerables.
	Organizaciones No Gubernamentales - ONG	Habilitación de espacios de encuentro entre diversos actores de la sociedad para la gestión en pro de la atención de las necesidades latentes.	Por cada semestre se realizan encuentros de práctica, donde cada programa socializa los proyectos de intervención que generaron más impacto, de la misma forma se participan en las mesas sectoriales organizadas por los diferentes entes gubernamentales, donde se plantean estrategias que buscan disminuir las brechas sociales existentes.
CLIENTES	Padres de familias Estudiantes	Fortalecer la relación con la institución facilitando su participación e integración con las actividades y procesos institucionales.	En alto cumplimiento / Se desarrolla en la división de bienestar acciones de capacitación a padres o acudientes que inicia desde el proceso de inducción, en el último encuentro de inducción se contó con la participación de 214 acudientes.



GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO	NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS	CUMPLIMIENTO / RESULTADOS
		Protección de la integridad física y psicológica durante la estancia de este grupo de interés en los ambientes de aprendizaje.	En alto cumplimiento / se cuenta con un área de apoyo psicológico que garantiza el acompañamiento y la conservación de la integridad física y psicológica de los estudiantes.
		Atención de manera eficiente y oportuna las dudas, inquietudes y solicitudes presentadas en relación a la calidad de los procesos académicos.	En alto cumplimiento / se reciben a través del aplicativo PQRS y hace seguimiento permanente para la respuesta oportuna
		Espacios de aprendizajes donde puedan poner en práctica los conocimientos recibidos.	A agosto 31 de 2021 se han gestionado 71 nuevos convenios, lo que ha permitido garantizar que todos los estudiantes cuenten con su escenario de prácticas, sin embargo, a la fecha se sigue trabajando en la gestión de nuevos convenios.
		Infraestructura física y tecnológica adecuada para las actividades académicas.	A nivel de la Infraestructura Tecnológica, se ha migrado de un servidor local a una instancia CLOUD con Google, permitiendo una mayor disponibilidad del servicio así como una actualización de características físicas de manera oportuna permitiendo la rápida adaptación al crecimiento de la demanda de la plataforma SPLAVIA.
		Personal docente calificado para la prestación del servicio de formación en educación superior.	Durante los procesos de selección se prioriza la contratación de un personal docente idóneo y capacitado, para ello, se verifica que los aspirantes cumplan todos los requisitos correspondiente. Como resultado de lo anterior, se puede evidenciar el cumplimiento del indicador de formación docente de un 93%, dado que, para el periodo 2021-2 se tienen 56 docentes especialistas, 74 magister y 1 doctor. Así mismo, se cuenta con docentes en formación: 46 con maestría y 20 con formación doctoral.



GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO	NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS	CUMPLIMIENTO / RESULTADOS
		Portafolio en la formas de pago que faciliten el acceso a la matrícula.	La institución, ha logrado ampliar las formas de pagos de matrículas y otros derechos académicos, a través, de la implementación del botón de pagos ON LINE, en la página web que permite realizar pagos con tarjetas de crédito y pagos PSE. Alianzas con corresponsales no bancarios de Bancolombia, pagos en cajas de Éxito, surtimax, Baloto.
	Egresados	Fortalecer la relación de los egresados con la institución facilitando su participación en procesos y proyectos institucionales que permitan apoyar su desarrollo y crecimiento y que de la misma	Desde la coordinación de egresados se vienen adelantando una serie de actividades que ha permitido fortalecer la relación de la institución con el egresado, dentro de esas actividades encontramos encuentro de egresados, mesas de trabajo, cualificación a egresados con el fin de fortalecer sus competencias duras y blandas, así mismo la participación en reuniones con pares académicos en el marco de renovación de registros calificados y acreditación de programas.
COMPETENCIA	Aliados Estratégicos (Instituciones en convenio)	Habilitación para la oferta de programas académicos de pregrado, posgrado y/o de educación continuada dentro de la institución.	Mediante el desarrollo de alianzas como EDEX, La Pieza AIESEC, Delfín, Muévete por la Costa, Red Colombiana para la Internacionalización de la Educación Superior, INPEC, LACCEI; con los cuales se dan a conocer los programas pregrados y posgrados.
	Asociaciones o gremios universitarios	Planificación y desarrollo de actividades, proyectos, entre otras cosas en apoyo mutuo.	La institución en conjunto con las IES con las que se ha establecido alianzas y/o convenios ha desarrollado acciones como: Movilidades Virtuales, Webinars, Ferias Empresariales, Videoconferencias, Semana Internacional, Eventos virtuales y presenciales, Intercambios Académicos y Clases Espejo.
	Instituciones de Educación Superior de la región	Desarrollo de buenas prácticas donde se resalten la ética y la transparencia.	Instituciones de Educación Superior con las cuales se tiene Convenio: se promovido el mantenimiento de relaciones en el marco de los principios del respeto,



GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO	NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS	CUMPLIMIENTO / RESULTADOS
			<p>igualdad, transparencia, en el último año. En el presente año la institución ha establecido relaciones con la Institución Universitaria Antonio de Arévalo, Universidad Abierta Interamericana, Universidad Central de Bolivia, Universidad de la Costa, Universidad Federal de Sao Carlos, Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Universidad Xicotepac de Juárez, Florida Global University, Colegio Colombiano de Abogados Disciplinarios; y Colegio Mexicano de Educación, Capacitación, y Evaluación</p>
		<p>Creación de espacios donde converjan los distintos actores de este gremio o sector a fin de lograr una articulación en el desarrollo de acciones.</p>	<p>La institución propende por el desarrollo de espacios de integración con otras IES como lo son: Movilidades Académicas; Eventos Virtuales; Clases Espejo; Intercambios; Estudiantes entrantes y salientes virtuales; Estudiantes entrantes y salientes presenciales. Cabe destacar que muchas de estas actividades han sido afectas a causa del mantenimiento del estado de emergencias a nivel nacional e internacional ocasionado por la pandemia COVID 19.</p>
COLABORADORES	<p>Personal con funciones administrativas</p> <p>Docentes Tiempo Completo</p>	<p>Cumplimiento con diligencia, eficiencia y eficacia los compromisos adquiridos brindando lo mejor de sí mismo.</p>	<p>Se desarrollan las actividades propias del cargo con total compromiso y sentido de pertinencia. Mediante los resultados de la evaluación de desempeño que se le realiza al personal administrativo y la evaluación docente, se puede evidenciar resultados positivos en los cuales la gran mayoría han sido evaluados como excelentes y sobresalientes respectivamente. Siendo esto un indicador para verificar el cumplimiento de los compromisos de cada colaborador.</p>



GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO	NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS	CUMPLIMIENTO / RESULTADOS	
	Docentes Medio Tiempo	Crecimiento personal y profesional dentro de la institución.	Se motiva y promociona de forma permanente al equipo de trabajo. La institución fomenta el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, a través del plan integral de capacitaciones (Capacitación Talento Humano, Capacitación sobre el sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo y capacitación de gestión docencia); así mismo ofrece becas para estudios tanto en la modalidad de pregrado como de posgrados dentro de la institución, con el beneficio de un financiamiento por libranza. Adicional a ello otorga permisos remunerados para estudios. Por otra parte, los docentes cuentan con la posibilidad de tener acenso dentro del escalafón docente lo cual significa un crecimiento profesional.	
	Docentes Catedra		Apoyo en la formación del personal para el desarrollo de los procesos académicos y administrativos.	Se brinda orientaciones y capacitaciones a los colaboradores para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos. La institución apoya con recursos económicos y beneficios de permisos para la formación de los colaboradores una muestra de ello son las becas, permisos y libranzas.
			Condiciones de trabajo en un ambiente sano y seguro que aseguren el cuidado del bienestar físico y mental de los trabajadores.	La institución les brinda a los colaboradores que trabajan de manera remota condiciones ergonómicas como lo son, elementos de oficina los cuales fueron trasladados a sus viviendas; y al personal que trabaja de manera presencial, se le suministró un protocolo de bioseguridad para prevención Covid-19 y a su vez se les dio elementos para su protección personal. Por otro lado, se realizan constantes actividades tanto presencial como virtual, para prevenir riesgos psicosociales en relación a la salud



GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO	NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS	CUMPLIMIENTO / RESULTADOS
		Buen clima laboral durante el desarrollo de los procesos académicos y administrativos	<p>mental (manejo del tiempo, estrés laboral, pausas activas, estilos de vida y entornos saludables).</p> <p>La institución cuenta con un programa de bienestar laboral, el cual desarrolla en el transcurso del año y trata temáticos como: Comunicación asertiva, Reconocimiento laboral, crecimiento personal, celebración de fechas conmemorativas, entre otros. Se puede evidenciar su cumplimiento en la última evaluación de clima laboral, la cual obtuvo los siguientes resultados: “La Corporación Antonio José de Sucre actualmente cuenta con colaboradores productivos, se evidencia en cada una de las áreas evaluadas. se percibe un ambiente laboral sano, lo cual es muy significativo y se verá reflejado en el rendimiento de los colaboradores y en la productividad de la institución, es recomendable la realización de estos procesos que nos permiten identificar aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales de manera integral, donde se garantiza el bienestar de los colaboradores y la productividad de la institución lo que les brindará a todos estabilidad laboral. Desde la perspectiva de la psicología organizacional es muy importante el desarrollo de actividades que favorezcan al mantenimiento de un clima laboral sano, ya que uno de sus principales objetivos es encargarse de velar por el bienestar del</p>



GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO	NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS	CUMPLIMIENTO / RESULTADOS
			capital humano de la institución, estando siempre atento al comportamiento y actitudes de Las personas, por lo anterior es importante continuar con las actividades desde el área de talento humano, las cuales han sido significativas para mantener un buen clima laboral, ya que está juega un papel de vital importancia para el logro de los objetivos de la institución”.
PROVEEDORES	Proveedores para desarrollo de actividades académicas	Cumplimiento con las obligaciones contractuales adquiridas en los tiempos establecidos. Mantenimiento de relaciones institución – proveedor a lo largo del tiempo.	Actualmente se maneja una buena relación con los proveedores, esto se debe al cumplimiento de las condiciones establecidas al inicio de la contratación; como son el tiempo de pago por parte de la institución, la entrega del producto o servicio dentro del tiempo establecido y la atención post compra por parte del proveedor, gracias a esto tenemos relaciones comerciales con proveedores mayor a 5 años y un 70% con crédito a 15 o 30 días. Con referencias a seguridad y salud en el trabajo muchos de los proveedores no manejaban este tema, pero debido a que la institución le está exigiendo este requisito muchos han empezado a implementarlo a la hora de prestarnos el servicio.
	Contratistas de servicios de mantenimiento	Cumplimiento por parte de los proveedores de los requerimientos legales referente a seguridad y salud en el trabajo.	
	Proveedores de suministros de bienes y productos		
MEDIO AMBIENTE	Campus universitario (Medio Ambiente)	Adopción de lineamientos que incluyan y promuevan dentro de la cultura organizacional de la institución principios sostenibles.	Desde la Dirección de Infraestructura se está impulsando la implementación de mecanismos de recambio gradual de energía alternativa como lo es instalación de reflectores LED SOLAR que garantizan una reducción en el consumo de recursos y eficiencia energética.
	Personal de Servicios Generales	Fomento y promoción de buenas prácticas que permitan la protección y preservación de los recursos naturales durante el	En concordancias con las buenas prácticas que contribuyen al logro de un desarrollo sostenible se vienen adelantando y aplicando actualizaciones con



GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPO	NECESIDADES Y/O EXPECTATIVAS	CUMPLIMIENTO / RESULTADOS
		desarrollo de los procesos académicos y administrativos.	nuevas baterías sanitarias con sanitarios y lavamanos ahorradores de agua amigables con el planeta de la misma manera recambio de luminarias fluorescentes por luminarias LED en todos los espacios, generando un impacto directo con relación a consumo de recursos.
		Promoción del orden y aseo por parte de los colaboradores.	Desde la división de infraestructura física aseguramos la implementación del programa de orden y aseo, que promueve la generación de conductas que garanticen lugares de trabajo en condiciones óptimas de orden y aseo, mediante la implementación de metodologías, con el fin de contribuir al bienestar de los trabajadores y visitantes y al mejoramiento del entorno laboral
		Protección de la fauna y/o flora presente en el campus de la institución.	La institución cuenta con un Plan de mantenimientos preventivos de los cuales están enmarcadas las actividades de jardinería que garantiza la conservación de toda la vegetación como arbustos y árboles como fin principal potencializar los beneficios ecológicos, paisajísticos y sociales del Campus Universitario.



## 6. GESTIÓN DE LOS CAMBIOS CON IMPACTOS E INCIDENCIA EN EL SISTEMA

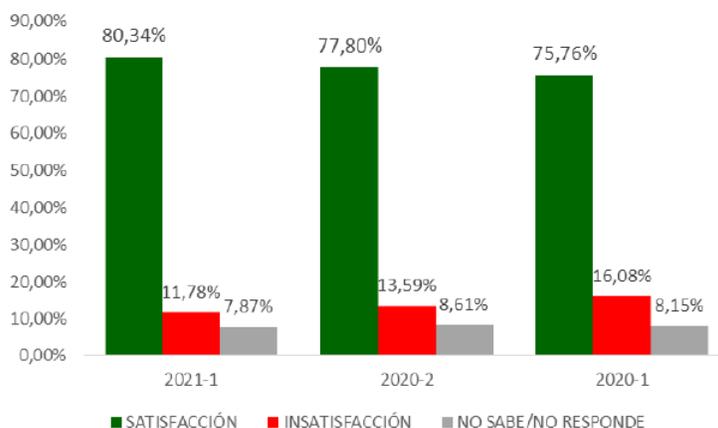
La institución ha tenido en cuenta los aspectos significativos que pueden afectar el sistema, para lo cual ha abierto acciones para asegurar el logro de los objetivos institucionales y controlar los riesgos e impactos adversos que puedan ocasionarse durante desarrollo.

PROCESO	CAMBIO	DESCRIPCIÓN	ESTADO
Mejoramiento Continuo	Articulación de los Sistemas de Gestión de Ambiente, Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo para así conformar el Sistema Integrado de Gestión de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre	Se ha realizado acciones de construcción y/o socialización de una política y objetivos para el SIG; la articulación de la información documentada; así como la socialización de este cambio al personal. El desarrollo de esta integración entre los sistemas de gestión se propende promocionarse y consolidarse durante el 2021-2.	En ejecución
Gestión Administrativa	Construcción de cámara de Gessell en la Sede E	Los proveedores seleccionados hicieron entrega a la institución de cámara de gessell con la infraestructura y equipo programados, cumpliendo las condiciones fundamentales para su funcionamiento	Finalizada
Dirección	Construcción, diseño e implementación de un plan de transformación digital durante el año 2021, como adendo del Plan Estratégico de Desarrollo 2020 - 2025 "Comprometidos con la alta calidad", a través de un trabajo colaborativo que involucra diferentes actores de la comunidad académica como lo son: alta dirección, responsables de los procesos, docentes, administrativos, estudiantes e inclusive egresados.	La Dirección de Planeación en conjunto con la Dirección de Ambientes de Aprendizajes - CAVA realizaron el diagnóstico a través de la metodología DOFA de los aspectos tecnológicos Institucionales  De igual forma, se realizó la revisión de las acciones que se tienen en los Planes de Acción 2021, e identifica las que se deben incluir en esta misma anualidad para darle cumplimiento a las metas Institucionales	En ejecución

## 7. SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

La satisfacción institucional pasó del 77,80% en el IIP 2020, al 80,34% en el IP 2021, lo que evidencia un paso de una satisfacción tolerable, a una óptima, según los indicadores del SGC.

**Grafico 1 - Satisfacción general de los estudiantes**



En cuanto a la satisfacción general por área, se evidencia en todas un aumento, lo que muestra la apropiación de la cultura orientada al mejoramiento del servicio.

**Tabla 1 - satisfacción de los estudiantes por área**

ÁREA	2021-1			2020-2			2020-1		
	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	NO SABE/NO RESPONDE	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	NO SABE/NO RESPONDE	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	NO SABE/NO RESPONDE
SERVICIOS DE BIBLIOTECA	78%	12%	10%	73%	15%	11%	71%	17%	12%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	77%	12%	10%	75%	14%	11%	72%	15%	13%
SERVICIO DE ADMISIONES Y REGISTRO	81%	12%	7%	78%	14%	8%	76%	18%	6%
SERVICIOS FINANCIEROS	79%	12%	9%	75%	14%	11%	76%	15%	10%
SERVICIOS ASOCIADOS A USO DE PLATAFORMA SPLAVIA	83%	11%	7%	82%	12%	6%	78%	16%	6%
SERVICIOS DE LA FACULTAD	84%	12%	4%	83%	13%	4%	82%	15%	3%

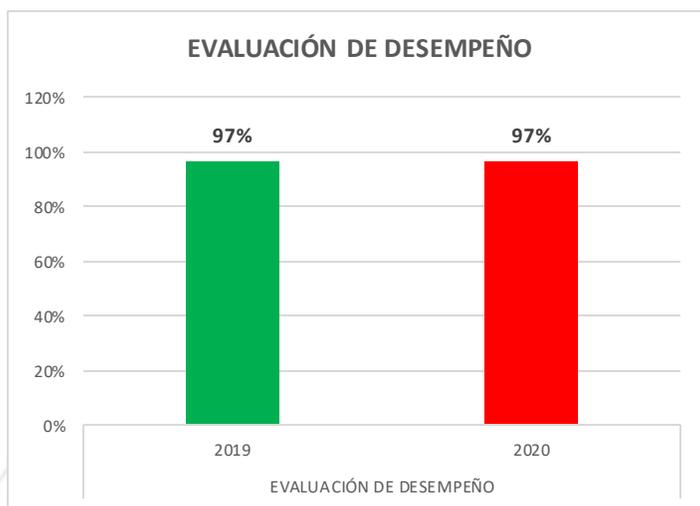
## 8. RESULTADOS EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y DE DOCENTES

### 8.1. Evaluación de Desempeño:

Como resultado de la evaluación de desempeño 2020 se obtuvo que, de 97 colaboradores evaluados, 58 obtuvieron una calificación excelente, 36 bueno y 3 aceptables, el promedio general de la institución es “excelente”, de lo anterior se puede evidenciar el compromiso laboral de los colaboradores con la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre, Actualmente se encuentra evaluando el desempeño de los colaboradores 2021.



**Grafico 2 - Evaluación de Desempeño**



### 8.2. Evaluación Docente:

Como resultado de la evaluación de Desempeño de docentes en el segundo periodo académico de 2020, se cumplió el indicador en un 100%, teniendo de 152 Docentes, 108 evaluados como Sobresalientes, 40 superior y 4 Alto, Ningún docente fue evaluado como Básico o Bajo. De igual forma, para el primer periodo académico de 2021, se cumplió con el indicador en un 100%, teniendo de 151 Docentes, 133 evaluados como Sobresalientes, 16 superior y 2 Alto, Ningún docente fue evaluado como Básico o Bajo.

**Grafico 3 - Evaluación de Desempeño**



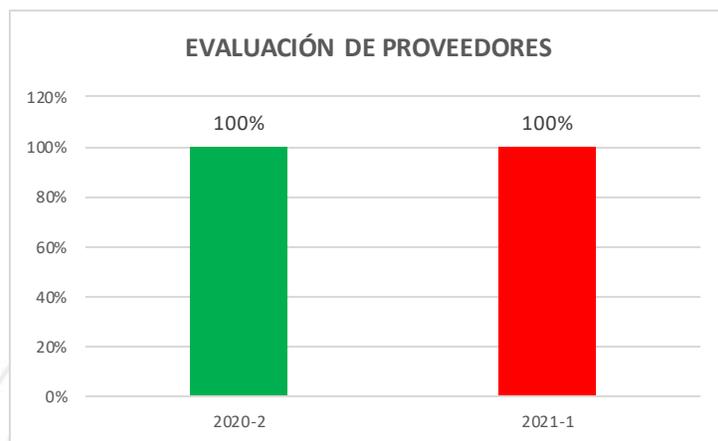
## 9. RESULTADOS EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

De acuerdo a la información arrojada por el indicador muestra que el comportamiento de los proveedores ha sido muy bueno y se ha mantenido durante el año 2020 y 2021. Este resultado se



da, porque se ha sido muy claro con las condiciones iniciales de la contratación y se han respetado durante todo el proceso. Cabe resaltar que por la pandemia las compras de la institución

**Grafico 4 - Evaluación de Proveedores**



## 10. ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y/O EXTERNAS DE LA INSTITUCIÓN

### 10.1. Gestión de la Correspondencia:

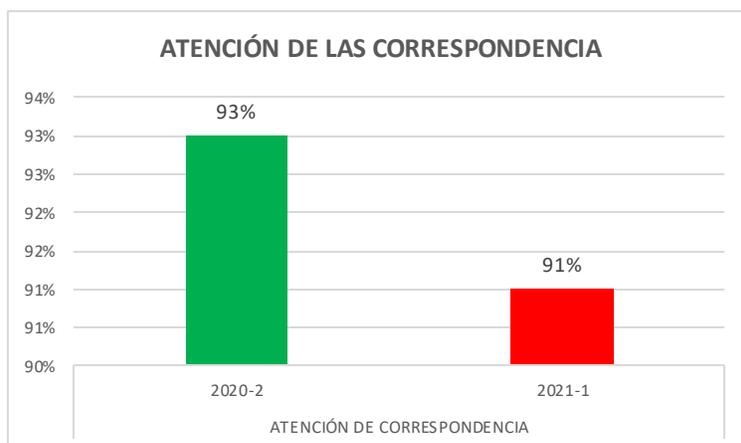
En el segundo periodo académico de 2020, se logró la atención oportuna de un 93% de las solicitudes recibidas. Dado que la mayoría de las solicitudes llegaban directamente al área encargada a través del correo y el sistema de PQRS, lo cual optimizó, el tiempo de respuesta. El 7% restante, obedece a solicitudes que requerían de un tratamiento especial y de más rigurosidad, por ejemplo, los casos para revisión de Consejo de Facultad o Consejo Académico.

Para el primer periodo de 2021, se actualizó el Procedimiento de Comunicaciones, internas y externas, y se determinó el aplicativo de PQRS (ubicado en la página web de la Institución) como medio oficial para la atención de comunicaciones presentadas por estudiantes y terceros interesados.

Es por ello, que se evidenció una disminución considerable de las solicitudes atendidas por correo electrónico. Así mismo, se mantuvo la oportunidad en la atención de solicitudes recibidas con un porcentaje de 93%.



Grafico 5 - Atención de las Correspondencia



## 10.2. Gestión de PQRS:

- ❖ **Periodo 2020-1:** 462 solicitudes recibidas, el 63% de las radicaciones corresponden a estudiantes, 29% al sector externo, 8% de egresados y el 0,1% a personal docente o administrativo; las peticiones representan el 76% del total de radicaciones, las quejas un 16%, los reclamos 6% y las sugerencias 2%. Dentro de las fechas establecidas en 442 de las 462 radicaciones recepcionadas, mostrando una efectividad del 90.5%.
- ❖ **Periodo 2020-2:** 968 solicitudes recibidas, el 52% de las radicaciones corresponden a estudiantes, 43% a externos, 49% de egresados y el 0,1% a personal docente o administrativo; las peticiones representan el 80% del total de radicaciones, las quejas 13%, los reclamos 6% y las sugerencias 2%. Dentro de las fechas establecidas en 956 de las 968 radicaciones recepcionadas, mostrando una efectividad del 99%.
- ❖ **Periodo 2021-1:** 999 solicitudes recibidas, el 50% de las radicaciones corresponden a externos, 43,7% a estudiantes, 1,4% de egresados y el 0,1% a personal docente o administrativo; las peticiones representan el 85% del total de radicaciones, seguidas de los reclamos con un 8%, 6% quejas y 1% sugerencias. Dentro de las fechas establecidas en 915 de las 999 radicaciones recepcionadas, mostrando una efectividad del 92%.



**11. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS**

NOMBRE DEL PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META			2020	2021											
			Optimo	Tolerable	Deficiente		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Dirección	Oportunidad en la Atención correspondencia	Semestral	90%	> ó = 80%	< ó = 79%	93%						93%						
Dirección	Cumplimiento de Planes de Acción	Anual	>=85%	> ó = 70%	< ó = 69%	99%												
Mejoramiento Continuo	Eficacia de las acciones correctivas	Semestral	> o = 90%	89% - 80%	< o = 79%	100%						100%						
Mejoramiento Continuo	eficacia del tratamiento de Salidas no Conformes	Semestral	> o = 90%	89% - 80%	< o = 79%	100%						100%						
Mejoramiento Continuo	Ausentismo por causa medica	Mensual	<=10%	11% - 29%	>=30%	1%	0%	3%	1%	1%	2%	8%	0%					
Mejoramiento Continuo	Cumplimiento de Capacitaciones	Anual	100% - 96%	95% - 70%	<=69%	96%												
Mejoramiento Continuo	Ejecución del plan anual de trabajo	Anual	100% - 96%	95% - 70%	<=69%	87%												
Mejoramiento Continuo	Frecuencia de accidentalidad	Mensual	0%	1%	<=2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%					
Mejoramiento Continuo	Frecuencia de inspecciones	Anual	100% - 96%	95% - 70%	<=69%	100%												
Mejoramiento Continuo	Incidencia de la enfermedad laboral.	Anual	0%	0%	>=1%	0%												



NOMBRE DEL PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META			2020	2021											
			Optimo	Tolerable	Deficiente		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Mejoramiento Continuo	Porcentajes de cumplimiento de las medidas de intervención y control de los peligros identificados en la matriz IPEVR	Anual	100% - 81%	80% - 66%	<=65%	70%												
Mejoramiento Continuo	Prevalencia de la enfermedad laboral	Anual	0%	0%	>=1%	0%												
Mejoramiento Continuo	Porcentaje de Cumplimiento de requisitos legales	Anual	100% - 96%	95% - 70%	<=69%	93%												
Mejoramiento Continuo	Proporción de Accidentes mortales	Anual	0%	0%	>=1%	0%												
Mejoramiento Continuo	Severidad de accidentalidad	Anual	0%	0%	>=1%	0%												
Gestión Docencia	Nivel de Satisfacción de Inscripción al Aspirante	Semestral	80%	79%-65%	64%	80%		77%										
Gestión Docencia	Asignaturas/módulos Revisadas para Actualización en Planes de Asignatura - Esp. Derecho Penal	Semestral	100%	80%-61%	60%	100%					100%							
Gestión Docencia	Asignación Carga Académica Docentes x módulos de especialización - Esp. Penal	Semestral	100%	99%-90%	>90%	100%					100%							



NOMBRE DEL PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META			2020	2021											
			Optimo	Tolerable	Deficiente		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Gestión Docencia	Asignaturas/módulos Revisadas para Actualización en Planes de Asignatura - Esp. Derecho Procesal	Semestral	100%	80%-61%	60%	100%						100%						
Gestión Docencia	Asignación Carga Académica Docentes x módulos de especialización - Esp. Derecho Procesal	Semestral	100%	99%-90%	>90%	100%						100%						
Gestión Docencia	Asignaturas/módulos Revisadas para Actualización en Planes de Asignatura - Esp. GT	Semestral	100%	80%-61%	60%	100%						100%						
Gestión Docencia	Asignación Carga Académica Docentes x módulos de especialización - Esp. GT	Semestral	100%	99%-90%	>90%	100%						100%						
Gestión Docencia	Asignación Carga Académica Docentes x módulos de especialización - Esp. SST	Semestral	100%	99%-90%	>90%	100%						100%						
Gestión Docencia	Asignaturas/módulos Revisadas para Actualización en Planes de Asignatura - Esp. SST	Semestral	100%	80%-61%	60%	100%						100%						



NOMBRE DEL PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META			2020	2021											
			Optimo	Tolerable	Deficiente		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Gestión Docencia	asignaturas/módulos Revisadas para Actualización en Planes de Asignatura - ANI	Semestral	100%	99%-61%	60%	100%						100%						
Gestión Docencia	asignaturas/módulos Revisadas para Actualización en Planes de Asignatura - Administración de Empresas	Semestral	100%	99%-61%	60%	100%						100%						
Gestión Docencia	asignaturas/módulos Revisadas para Actualización en Planes de Asignatura - Contaduría Publica	Semestral	100%	99%-61%	60%	100%						100%						
Gestión Docencia	Asignación Carga Académica Docentes x Facultad - FACA	Semestral	100%	99%-90%	>90%	100%						100%						
Gestión Docencia	Implementación de los Planes de Asignatura - ANI	Semestral	95%	95%-71%	70%	100%						100%						
Gestión Docencia	Implementación de los Planes de Asignatura - Administración de Empresas	Semestral	95%	95%-71%	70%	100%						100%						
Gestión Docencia	Implementación de los Planes de Asignatura - Contaduría Publica	Semestral	95%	95%-71%	70%	100%						100%						



NOMBRE DEL PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META			2020	2021											
			Optimo	Tolerable	Deficiente		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Gestión Docencia	asignaturas/módulos Revisadas para Actualización en Planes de Asignatura - Ing. Electrónica	Semestral	100%	99%-61%	60%	100%						100%						
Gestión Docencia	asignaturas/módulos Revisadas para Actualización en Planes de Asignatura - Ing. de Sistemas	Semestral	100%	99%-90%	>90%	100%						100%						
Gestión Docencia	Asignación Carga Académica Docentes x Facultad - FACI	Semestral	100%	99%-90%	>90%	100%						100%						
Gestión Docencia	Implementación de los Planes de Asignatura - Ing. Electrónica	Semestral	95%	95%-71%	70%	100%						100%						
Gestión Docencia	Implementación de los Planes de Asignatura - Ing. De Sistemas	Semestral	95%	95%-71%	70%	100%						100%						
Gestión Docencia	Asignaturas Revisadas para Actualización en Planes de Asignatura - Comunicación Social	Semestral	100%	99%-61%	60%	100%						100%						



NOMBRE DEL PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META			2020	2021											
			Optimo	Tolerable	Deficiente		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Gestión Docencia	Asignaturas Revisadas para Actualización en Planes de Asignatura - Derecho	Semestral	100%	99%-61%	60%	100%						100%						
Gestión Docencia	Asignaturas Revisadas para Actualización en Planes de Asignatura - Psicología	Semestral	100%	99%-61%	60%	100%						100%						
Gestión Docencia	Implementación de los Planes de Asignatura - Comunicación Social	Semestral	95%	95%-71%	70%	100%						100%						
Gestión Docencia	Implementación de los Planes de Asignatura - Derecho	Semestral	95%	95%-71%	70%	100%						100%						
Gestión Docencia	Implementación de los Planes de Asignatura - Psicología	Semestral	95%	95%-71%	70%	100%						100%						
Gestión Docencia	Asignación Carga Académica Docentes x Facultad -FACS	Semestral	100%	99%-90%	>90%	100%						100%						
Gestión Docencia	asignaturas/módulos Revisadas para Actualización en Planes de Asignatura - Fisioterapia	Semestral	100%	99%-61%	60%	100%						100%						



NOMBRE DEL PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META			2020	2021											
			Optimo	Tolerable	Deficiente		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Gestión Docencia	Implementación de los Planes de Asignatura - Fisioterapia	Semestral	95%	95%-71%	70%	100%						98%						
Gestión Docencia	Asignación Carga Académica Docentes x Facultad - FACSA	Semestral	100%	99%-90%	>90%	100%						100%						
Gestión Investigación e Innovación	Eventos de divulgación de la investigación al interior de la institución	Anual	2	1	0	6												
Gestión Investigación e Innovación	Proyectos realizados en cooperación	Bienal	2	1	0	4												
Gestión Investigación e Innovación	producción de los Trabajo de grado modalidad trabajo investigativo asociados a semilleros de investigación - FIMOV	Anual	50%	49% - 30%	29%	100%												
Gestión Investigación e Innovación	Trabajo de grado modalidad trabajo investigativo asociados a semilleros de investigación - FIMOV	Anual	50%	49% - 30%	29%	100%												



NOMBRE DEL PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META			2020	2021											
			Optimo	Tolerable	Deficiente		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Gestión Investigación e Innovación	producción de los Trabajo de grado modalidad trabajo investigativo asociados a semilleros de investigación - GIAEC	Anual	50%	49% - 30%	29%	100%												
Gestión Investigación e Innovación	Trabajo de grado modalidad trabajo investigativo asociados a semilleros de investigación - GIAEC	Anual	50%	49% - 30%	29%	100%												
Gestión Investigación e Innovación	producción de los Trabajo de grado modalidad trabajo investigativo asociados a semilleros de investigación - GINCIS	Anual	50%	49% - 30%	29%	145%												
Gestión Investigación e Innovación	Trabajo de grado modalidad trabajo investigativo asociados a semilleros de investigación - GINCIS	Anual	50%	49% - 30%	29%	100%												



NOMBRE DEL PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META			2020	2021											
			Optimo	Tolerable	Deficiente		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Gestión Investigación e Innovación	producción de los Trabajo de grado modalidad trabajo investigativo asociados a semilleros de investigación - GINTEING	Anual	50%	49% - 30%	29%	240%												
Gestión Investigación e Innovación	Trabajo de grado modalidad trabajo investigativo asociados a semilleros de investigación - GINTEING	Anual	50%	49% - 30%	29%	100%												
Bienestar Institucional	Eficacia del plan general de bienestar	Semestral	>=90%	> ó = 85%	< ó = 84%	100%						100%						
Bienestar Institucional	Estudiantes atendidos por el área de permanencia estudiantil	Semestral	>=90%	> ó = 70%	< ó = 69%	100%						109%						
Bienestar Institucional	Permanencia estudiantil	Semestral	>=90%	> ó = 76%	< ó = 75%	79%						91%						
Bienestar Institucional	Satisfacción del estudiante	Semestral	>=80%	> ó = 70%	< ó = 69%	78%						80%						
Proyección Social	Egresados Caracterizados Momento 0	Semestral	<=90%	89% - 60%	>=50%	100%						100%						



NOMBRE DEL PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META			2020	2021											
			Optimo	Tolerable	Deficiente		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Proyección Social	Egresados Caracterizados Momento 1	Semestral	<o=70%	69% - 35%	>o=34%	66%						56%						
Proyección Social	Egresados Caracterizados Momento 5	Semestral	<o=60%	59% - 35%	>o=34%	53%						54%						
Proyección Social	EGRESADOS CUALIFICADOS	Anual	20%	19% - 6%	<5%	34%												
Proyección Social	participación de egresados en actividades de emprendimiento	Anual	>=16%	08% - 15%	<=5%	30%												
Proyección Social	participación de estudiantes en actividades de emprendimiento	Anual	>=21%	11% - 20%	<=09%	35%												
Proyección Social	PLANES DE NEGOCIO FORMULADOS	Anual	14%	06%≥13%	<5%	19%												
Proyección Social	Beneficiarios de actividades de extensión programadas por los programas académicos	Anual	90%	89% - 70%	>69%	97%												
Proyección Social	NIVEL PERCEPCION ESCENARIO DE PRACTICA	Semestral	4	3	>=2	4,4						4,5						



NOMBRE DEL PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META			2020	2021											
			Optimo	Tolerable	Deficiente		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Internacionalización	Número de estudiantes en movilidad académica internacional- Incoming (entrantes)	Anual	>0=21	20 -15	<0=14	N/A												
Internacionalización	Número Estudiantes en movilidad académica internacional- outgoing (salientes)	Anual	>0=2%	1%	<0=0%	N/A												
Internacionalización	Número Docentes en movilidad académica internacional- outgoing (salientes)	Anual	>0=2%	1%	<0=0%	N/A												
Internacionalización	Número de Docentes en movilidad académica internacional- Incoming (entrantes)	Anual	>0=8	7 - 5	<0=4	N/A												
Internacionalización	Número Estudiantes en movilidad académica nacional - outgoing (salientes)	Anual	>0=16%	15%	<0=14%	N/A												
Internacionalización	Número de estudiantes en movilidad académica nacional - Incoming (entrantes)	Anual	>0=61	60 - 50	<0=49	N/A												



NOMBRE DEL PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META			2020	2021											
			Optimo	Tolerable	Deficiente		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Internacionalización	Número Docentes en movilidad académica nacional-outgoing (salientes)	Anual	>0=23	22 - 18	<0=17	N/A												
Internacionalización	Número de Docentes en movilidad académica nacional-Incoming (entrantes)	Anual	>0=26	25 -20	<0=19	N/A												
Internacionalización	Número de convenios internacionales con actividades de internacionalización desarrolladas	Anual	>0=5	4	<0=3	4												
Internacionalización	Número de convenios nacionales con actividades de internacionalización desarrolladas	Anual	>0=4	3	<0=2	3												
Gestión Administrativa	Oportunidad Atención a solicitudes de Mantenimiento correctivo Equipos de Computo	Semestral	85%	85% - 80%	<80%	100%						88%						
Gestión Administrativa	Cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo Equipos de Computo	Semestral	95%	95% - 85%	<85%	N/A												



NOMBRE DEL PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META			2020	2021											
			Optimo	Tolerable	Deficiente		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Gestión Administrativa	Evaluación del servicio de mantenimiento correctivo	Semestral	>o= 80%	79% - 50%	<o= 49%	N/A						94%						
Gestión Administrativa	Oportunidad Atención a solicitudes de Mantenimiento correctivo Activos Fijos	Semestral	85%	85% - 80%	<80%	N/A						100%						
Gestión Administrativa	COMPETENCIA DEL RECURSO HUMANO - Evaluación Docente	Semestral	80%	79% - 60%	<59%	100%						100%						
Gestión Administrativa	COMPETENCIA DEL RECURSO HUMANO - Evaluación de Desempeño	Anual	> o = 90%	89% - 80%	< 79%	97%												
Gestión Administrativa	COMPETENCIA DEL RECURSO HUMANO - Docente con Formación	Semestral	80%	60 - 79	<59	87%						93%						
Gestión Administrativa	Rotación Planta Docente	Semestral	1%	2-3%	4 - 10%	N/A		2%						1%				
Gestión Administrativa	Desempeño de los Proveedores	Semestral	> ó =90%	>85% ó =90%	< 85%	100%						100%						
Gestión Financiera	% RECUPERACION DE CARTERA	Semestral	>90%	89% - 75%	<74%	103%						105%						



NOMBRE DEL PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	META			2020	2021											
			Optimo	Tolerable	Deficiente		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Gestión Financiera	% ESTUDIANTES CON CREDITO DIFERENTES AL CREDITO DIRECTO LA INSTITUCION	Semestral	>90%	89% - 85%	<80%	96%						94%						
Gestión Financiera	% DE EJECUCION DE GASTOS	Semestral	>=81%	80% - 51%	<=50%	76%						87%						
Promoción y Comunicaciones	% Cumplimiento de Presupuesto Estudiantes Nuevos	Semestral	> o =90%	79% - 89%	<79%	45%						80%						
Promoción y Comunicaciones	% de conversión	Semestral	> o =75%	64% - 74%	<64%	33%						45%						
Promoción y Comunicaciones	% de Estudiantes inscritos	Semestral	> o =50%	39% - 49%	<39%	96%						98%						
Promoción y Comunicaciones	% Cumplimiento de cumplimiento actividades programadas.	Semestral	> o =85%	80% - 85%	<79%	83%						83%						
Promoción y Comunicaciones	% de efectividad de atención de solicitudes	Semestral	> o =85%	80% - 85%	<79%	100%						100%						



## 12. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

### 12.1. Recursos Financieros:

La institución en la última reunión de la Sala General del año anterior, aprueba el presupuesto según los criterios determinados en el procedimiento, elaboración, aprobación y ejecución del presupuesto, en el cual se identificaron la fuente de recursos y la asignación de los mismo, en el cual se apropian los recursos para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión, las necesidades de los procesos y las inversiones del plan de mejoramiento.

En el indicador del proceso de VCI se obtuvo una ejecución del 100% con respecto a los ingresos presupuestados y ejecutados, y para el año 2020, se presupuestaron los recursos para garantizar la mejora del sistema de gestión.

### 12.2. Recursos Humanos:

La institución cuenta con personal a cargo de la implementación y funcionamiento del SIG (líderes de Procesos y colaboradores con responsabilidades dentro de los sistemas de Gestión; de igual forma, dentro de su estructura organizacional ha establecido la Vicerrectoría de Calidad Institucional, encargada del seguimiento y control del SIG.

### 12.3. Recursos Tecnológicos:

Para el desarrollo de las actividades de los Sistemas de Gestión se cuenta con recurso como:

- ❖ Sistemas de Información Institucional
- ❖ Nube GOOGLE DRIVE FILE STREAM,
- ❖ Intranet para acceso a información documentada del SGC;
- ❖ Formatos en archivos Excel

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

Al desarrollar el análisis de las cuestiones externas e internas, la institución ha identificado Riesgos y/o Oportunidades que pueden presentar durante el desarrollo de las acciones planteadas para asegurar el cumplimiento de su razón de ser, la satisfacción de sus clientes finales y el crecimiento en la región. De igual forma, se ha realizado la labor de identificar Riesgos y Oportunidades por cada proceso, teniendo en cuenta las particularidades de cada uno; con ello se propende por realizar un ejercicio más minucioso a fin de que estos puedan ser tratados de forma efectiva y prevenir que ocasionen resultados distintos a los esperados.

El ejercicio de identificación, evaluación, valoración y definición de acciones se desarrolla primordialmente por los líderes de cada proceso en conjunto con sus respectivos equipos de trabajo



y contando siempre con el acompañamiento y asesoramiento de la Vicerrectoría de Calidad Institucional a través de su Coordinador de Gestión.

En la labor de integración de los Sistemas de Gestión que se proyecta iniciar a partir del periodo 2021, se plantea la convergencia de las metodologías para identificar los riesgos inherentes a Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo con la utilizada en Calidad. Así mismo resulta necesario fortalecer la identificación de Oportunidades en el SGC.

#### 14. ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORAS

##### 14.1. No Conformidades:

PROCESO	DESCRIPCIÓN	ESTADO	EFICACIA DE LA ACCIÓN
<b>Mejoramiento Continuo</b>	<p>La vicerrectoría de Calidad Institucional no ha realizado los procesos de autoevaluación conforme a los lineamientos planificado y determinado como criterios de seguimiento y control para las actividades de aseguramiento de la calidad; lo que conlleva al incumplimiento del numeral 8.1 de la Norma ISO 901:2015.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Se observa en el documento "Cuadro general procesos académicos" en el cual se establece el desarrollo del proceso de autoevaluación para el programa de ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES – CARTAGENA; el cual no ha sido desarrollado.</p>	<b>CERRADA</b>	Se evidencia desarrollo de las ajustes, así como claridad y coherencia de lo planificado con lo que se encuentra desarrollando por parte de la VCI
<b>Mejoramiento Continuo</b>	<p>Se evidencia la presentación de extintores con recargas vencidas, lo cual afecta el desarrollo de controles preventivos en caso de la presentación de algún evento que pueda poner en riesgo el bienestar de los colaboradores, lo que conlleva al incumplimiento del literal b) estipulado en el</p>	<b>CERRADA</b>	Se evidencia recarga de los extintores de las sede E, al igual que aquellos que estaban ubicados en puntos estratégicos de la sedes A y C.





	numeral 8.1 de la norma ISO 45001:2018.		
<b>Gestión Docencia</b>	<p>Durante el proceso de Diseño y Desarrollo de programas no se evidencia los soportes de denoten la realización de las acciones de revisión, verificación y validación en el proceso de creación de nueva oferta académica, lo cual lleva al incumplimiento de los literales b), c) y d) de numeral 8.3.4 de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencia:</p> <p>No se evidencia la diligencia de las casillas de “Revisión”, “Verificación” y “Radicación al SACES” del plan de trabajo diseño y desarrollo de programas académicos del programa de Mercadeo del año 2020.</p>	<b>CERRADA</b>	<p>Se evidencia la correcta diligencia de los formatos de planes de diseño de programas, con los cuales se ha efectuado la planificación y desarrollo de las actividades de apertura y/o renovación de nuevos programas.</p>

#### 14.2. Acciones de Mejoras:

PROCESO	DESCRIPCIÓN	ESTADO	EFICACIA DE LA ACCIÓN
<b>Dirección</b>	<p>Desarrollo de ajuste al procedimiento de comunicaciones internas, externas y PQRS a fin de que por medio de este se habilite de manera formal la atención de comunicaciones por medio del aplicativo de PQRS ubicado en la página web. Lo anterior permitirá el desarrollo del proceso de tratamiento de manera más simple y efectiva, tanto para el personal de la institución como para los estudiantes que se encuentran en la virtualidad. Con esta mejora se fortalece el cumplimiento del numeral 7.4 de la Norma ISO 9001:2015.</p>	<b>CERRADA</b>	<p>Se manifiesta por parte de las secretarías una simplificación considerable en el proceso de gestión y atención de las correspondencias, facilitando la generación de respuesta y el aprovechamiento del tiempo sin dejar de lado la garantía de efectividad en el servicio.</p>



PROCESO	DESCRIPCIÓN	ESTADO	EFICACIA DE LA ACCIÓN
<b>Mejoramiento Continuo</b>	Durante el ejercicio de acompañamiento de que desarrollo la ARL Positiva, se evidencia la necesidad de revisar y ajustar los planos de rutas de evacuación ubicados en las sedes de la institución a fin brindar una mejor orientación espacial para el colaborador, el estudiante, o tercero que lo observe y así poder guiar de manera efectiva durante un evento que requiera la evacuación de las personas. Lo anterior permite afianzar y fortalecer el cumplimiento del numeral 8.2 de la norma ISO 45001:2018.	<b>EN CURSO</b>	Se encuentran en desarrollo las acciones determinadas para la implementación de las acciones preventivas.
<b>Mejoramiento Continuo</b>	Se realizó ajuste a la matriz de riesgos y oportunidades a fin de tuviera como base de implementación la norma ISO 31000, la cual hace referencia a la gestión del riesgo. Con este ajuste se propende en el fortalecimiento de la evaluación de los riesgos y oportunidades; y por ende, en el cumplimiento de los numerales 6.1 de las Normas ISO 9001:2015; 14001:2015 y 45001:2018.	<b>CERRADA</b>	Se evidencia entendimiento de la matriz de riesgos y oportunidades por parte de los actores presentes en el SIG.
<b>Mejoramiento Continuo</b>	Desarrollo de módulo de bioseguridad dentro del curso de inducción institucional e inducción docente a fin de brindar conocimientos y preparación para mitigar peligros y riesgos asociados con la COVID 19 durante el desarrollo de las labores académicos administrativas del personal que trabaja de manera presencial en la institución. Con esta mejora se propende fortalecer el cumplimiento del numeral 8.1.2 de la Norma ISO 45001:2018.	<b>EN CURSO</b>	Se encuentran en desarrollo las acciones determinadas para la implementación de las acciones de mejora.



PROCESO	DESCRIPCIÓN	ESTADO	EFICACIA DE LA ACCIÓN
<b>Mejoramiento Continuo</b>	Durante el ejercicio de acompañamiento de que desarrollo la ARL Positiva, se evidencia la necesidad de ajuste en el manejo de los plan de emergencia de forma que se estructure planes particulares para cada una de las sede de la institución a fin de dejar claridad en las acciones que debe efectuarse en cada una de estas instalaciones. Lo anterior permite afianzar y fortalecer el cumplimiento del numeral 8.2 de la norma ISO 45001:2018.	<b>EN CURSO</b>	Se encuentran en desarrollo las acciones determinadas para la implementación de las acciones de mejora.
<b>Gestión Administrativa</b>	Se ha desarrollado planificación para desarrollo de un curso de inducción dirigidos personal administrativo y docente, a fin de garantizar de forma práctica y flexible la transmisión de información fundamental para el desarrollo de actividades institucionales. Con ello se fortalece el cumplimiento del numeral 7.1.6 de la Norma ISO 9001:2015.	<b>EN CURSO</b>	Se encuentran en desarrollo las acciones determinadas para la implementación de las acciones de mejora.
<b>Gestión Administrativa</b>	Necesidad de registro del inventario en el aplicativo de control de activos fijos ubicado en SIAC a fin de facilitar su gestión, control y seguimiento y así fortalecer el cumplimiento del numeral 7.1.3	<b>EN CURSO</b>	Se encuentran en desarrollo las acciones determinadas para la implementación de las acciones de mejora.
<b>Promoción y Mercadeo</b>	Resultado de indicadores gestión "presupuesto e estudiantes nuevos" y "porcentaje de conversión" con resultado deficiente debido a contexto ocasionado por pandemia COVID 19	<b>CERRADA</b>	Se evidencia el registro de resultados positivos de los indicadores que registraron datos deficientes para el año 2020. En este medición el indicador de "presupuesto e estudiantes nuevos" registro un cumplimiento del 80%; mientras que el indicador de "porcentaje de conversión" de 45%.





## 15. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS

### 15.1. Auditoría de Recertificación:

Se evidencia el cumplimiento con los requisitos normativos ISO 9001:2015 y legales aplicables en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. Los hallazgos de esta auditoría son las siguientes:

#### ❖ Fortalezas:

DESCRIPCIÓN:
1. Compromiso del personal, su sentido de pertenencia hacia la Organización y con el SGC e involucramiento de la alta dirección ante el SGC. Estructura que apoya el sistema de gestión.
2. Sistema de información SIG para el soporte de la información documentada del SGC hecho a la medida y adecuado a las necesidades de la Organización.
3. Procesos de toma de conciencia y programas de bienestar que tienen un impacto positivo y motivación de las partes interesadas.
4. Dimensionamiento documental y facilidad de trazabilidad de forma remota.
5. Gestión de Crisis y Actualización pensamiento basado en riesgos y Oportunidades y las actividades desarrolladas bajo dichos lineamientos.
6. Responsabilidad social demostrada hacia sus partes interesadas.

#### ❖ No Conformidades:

DESCRIPCIÓN:	PROCESO	REQUISITO
1. N/A	N/A	N/A

#### ❖ Conclusiones:

- Se ha demostrado la conformidad de la documentación del Sistema de Gestión, con los requisitos de la norma auditada y dicha documentación proporciona estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión,
- La Organización ha demostrado la efectiva implantación y mantenimiento / mejora de su Sistema de Gestión.
- La Organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento de adecuados objetivos y metas clave de desempeño, y ha realizado el seguimiento del progreso hacia su consecución.
- El programa de auditorías internas ha sido implantado en su totalidad y de muestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el Sistema de Gestión.
- A través del proceso de auditoría, se ha demostrado la total conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de la norma auditada.



## 15.2. Auditoria Interna 2021:

Con el desarrollo de este ejercicio de auditoria interna, se concluye que los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad y Salud en el Trabajo; resultan eficaces; puesto que se verifica el mantenimiento de este; así como la constante búsqueda de la mejora continua en todas las actividades concernientes preservación de la integridad de sus colaboradores; el cumplimiento de los requisitos legales aplicables vigentes y la toma de acciones para afrontar las falencias identificadas. Se destaca la necesidad de toma de acciones con respecto al desarrollo de los exámenes médico, ya que puede afectar el normal desempeño de las actividades.

De igual forma se destacan los hallazgos evidenciados en este ejercicio:

### ❖ Fortalezas:

DESCRIPCIÓN:
1. Compromiso para la implementación y mantenimiento del SIG por parte de la alta dirección y del personal designado como responsable para la implementación de sus procesos y subprocesos.
2. Utilización de herramientas tecnológicas que facilitan el soporte del desarrollo de los procesos académicos y administrativos.
3. Efectiva aplicación de la gestión del cambio para la adaptación en el desarrollo de las actividades académicas y administrativa en el nuevo contexto ocasionado por la pandemia COVID 19.
4. Aplicación de la gestión del riesgo durante la realización de las actividades y proyectos encaminados al cumplimiento de los objetivos del SIG y de la institución.
5. Alineación e interacción entre el Plan Estratégico de Desarrollo de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo –UNITECNAR- con el Sistema Integrado de Gestión aplicado.

### ❖ Observaciones:

DESCRIPCIÓN:	PROCESO	REQUISITO
1. Se debe garantizar la solicitud de documentos de inscripción de acuerdo a la actividad económica que nos permita obtener las licencias y certificados de la empresa competente e idónea para garantizar nuestro servicio como institución educativa.	Gestión Administrativa	8.4 (ISO 9001)
2. Identificar los proveedores que son activos e inactivos dentro de la base de datos para llevar el control de los proveedores activos dentro de las futuras auditorias.	Gestión Administrativa	8.4 (ISO 9001)



3. Es fundamental que la información documentada sea idónea y se encuentre actualizada para su revisión y su debida aplicación. Esta afirmación parte de los casos observados en el proceso de investigación en materia de la matriz de riesgos y oportunidades, política del SIG, e indicadores	<i>Investigación</i>	7.5.3.1 (ISO 9001)
4. A nivel del listado maestro es muy importante actualizar dichos cambios para garantizar la actualización de la información documentada.	<i>Mejoramiento Continuo</i>	7.5 (ISO 9001)

❖ **Aspectos por Mejorar:**

DESCRIPCIÓN:	PROCESO	REQUISITO
1. Garantizar la actualización e implementar un procedimiento de MATRIZ LEGAL con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la norma del SIG.	<i>Mejoramiento Continuo</i>	6.1.3 (ISO 45001)
2. Implementar un procedimiento de exámenes ocupacionales para dar más formalidad y cumplimiento legal de acuerdo a la normatividad vigente.	<i>Gestión Administrativa</i>	Decreto 1072 de 2015
3. Para el tema de acciones de mejora se debe implementar los medios de socialización con los responsables para así garantizar un buen control y seguimiento	<i>Gestión Administrativa</i>	9.1 (ISO 9001)
4. Se analiza que los indicadores del proceso de gestión administrativa de talento humano su frecuencia no va acorde a su seguimiento, ya que se usa el formato para realiza el control y seguimiento mes a mes donde se debe dar un resultado semestral, es importante manejar ese seguimiento de manera independiente del formato para garantizar la efectividad del formato – información documentada.	<i>Gestión Administrativa</i>	7.5 -9.1.3 (ISO 9001)

❖ **No Conformidades:**

DESCRIPCIÓN:	PROCESO	REQUISITO
1. N/A	N/A	N/A

❖ **Conclusiones:**

- Con el desarrollo de este ejercicio de auditoria interna, concluye que el sistema integrado de gestión de CORPOSUCRE–en general puede catalogarse como eficaz; puesto que se evidencia el cumplimiento de los requisitos legales aplicables vigentes y desarrollo de acciones para la búsqueda de la mejora continua.



- Se debe trabajar desde la alta dirección por fortalecer la comprensión y empoderamiento de los las pautas y actividades estandarizadas en cada uno de los procesos por parte de los colaboradores.
- Se debe fortalecer el manejo y control de la información documentada que sustenta la implementación y mantenimiento del SIG.

## 16. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES Y OTROS REQUISITOS

Se realiza evaluación anual se deja evidencia mediante la evaluación legal de los resultados arrojados por la evaluación realizada en la matriz de requisitos legales. Si bien se observa algunas citaciones de normas derogadas, esto no afecto la calidad del servicio, por lo que este proceso es de una actividad permanente y no se típica como un incumplimiento legal, ya que la institución en la prestación del servicio educativa cumple con todos los requisitos legales y el de las partes interesadas, siendo evidencia el indicador del proceso que arrojo un cumplimiento de ellas.

## 17. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Para la implementación de las acciones de mejora propuestas y aprobadas por la alta dirección se cuenta con presupuesto asignado y la alta dirección está comprometida con la ejecución de los recursos necesarios para el mantenimiento y desempeño eficaz del SIG.

Igualmente, en las metas estratégicas están identificadas en el plan estratégico y de las acciones propuestas para el año 2020 logro cumplir con los objetivos estratégicos y los planes de mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura para prestar un servicio de calidad, en condiciones de seguridad y confort para nuestros docentes, estudiantes y colaboradores. Es importante resaltar que, a pesar de la coyuntura, se logró el cumplimiento de cada uno de los objetivos

Alguna de las acciones de mejora desarrolladas por los procesos es:

DESCRIPCIÓN	PROCESOS (S)
Ajuste al procedimiento de comunicaciones internas, externas y PQRS. Con este ajuste se determinaron cambios para la atención y tratamiento de las comunicaciones representados en la Asignación del aplicativo de PQRS (ubicado en la página web de la Institución) como medio oficial para la atención de comunicaciones presentadas por estudiantes y terceros interesados.	<b>Dirección / Bienestar Institucional</b>
Utilización de herramientas tecnológicas como la plataforma GOOGLE MEET para brindar un mayor alcance en las inducciones realizadas para los estudiantes, las cuales pueden ser asincrónicas para los estudiantes que tienen inconvenientes en asistir a la hora programada; así como seguimiento de los docente a los escenarios de prácticas.	<b>Proyección Social</b>



DESCRIPCIÓN	PROCESOS (S)
Modulo inscripciones online, para dinamizar el proceso Inscripciones sin costo; a fin de fomentar la realización de los procesos de inscripción y matricula en los aspirantes y/o estudiantes potenciales.	<b>Promoción y Comunicaciones</b>
Aumento de plan becario en el primer semestre para el fomento de la oferta académica que garantice el aumento de la población estudiantil, conforme a las metas de crecimiento establecidas.	<b>Promoción y Comunicaciones</b>
Actividades presenciales de promoción ejecutadas desde la virtualidad, dirigida a los segmentos establecidos (Colegios-empresas-ITDH-egresados-estudiantes activos-colaboradores, etc)	<b>Promoción y Comunicaciones</b>
Desarrollo de plataformas para realización de ferias virtuales y para aplicación de test virtuales de orientación vocacional.	<b>Promoción y Comunicaciones</b>
Actualizar la caracterización del proceso, así como algunos procedimientos como el de matrícula, posgrado y educación continuada. También se adiciono un nuevo procedimiento de opción de grado, el cual orienta el paso a paso para que se ejecute cada opción de grado que establece el reglamento.	<b>Gestión Docencia</b>
Implementación de mejoras en el sistema concerniente a la realización de la encuesta de satisfacción del aspirante.	<b>Gestión Docencia</b>
complementó el PEI con el Modelo Educativo Virtual	<b>Gestión Docencia</b>
implementado el plan de cualificación docente en diferentes capacitaciones y cursos que favorecen su desempeño	<b>Gestión Docencia</b>
gestión un convenio con la Universidad Autónoma Metropolitana de México para formar 13 docentes de la institución en formación doctoral	<b>Gestión Docencia</b>
Aprovechando la virtualidad, se han hecho videoconferencias con expertos internacionales sin costo, ferias virtuales empresariales, internacionalización del currículo a través de moviidades virtuales. También se han hecho intercambios y clases espejo, que le han permitido al estudiante relacionarse con personas del sector externo y estudiantes de otras IES. Se han creado alianzas estratégicas que le permiten al estudiante participar en eventos sin costo o por un bajo costo.	<b>Internacionalización</b>
Pago de derecho de grado ON LINE a fin de flexibilizar el proceso y facilitar al estudiante el desarrollo de esta labor.	<b>Gestión Financiera</b>
Mejora en la plataforma con la finalidad facilitar a los estudiantes el desarrollo de las acciones de solicitud de crédito directo con la institución. Esta medida se efectuó teniendo en cuenta el contexto de la pandemia COVID 19.	<b>Gestión Financiera</b>





## 18. DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON LA MEJORA DE LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Los resultados deberán ser comunicados a los líderes de proceso después de realizada la revisión por la Dirección. Igualmente se garantizan los recursos necesarios para ejecutar estas acciones, garantizando los recursos humanos, tecnológicos y financieros que se proyectan ejecutar con el personal de planta y los expertos que sean necesarios para lograr la ejecución de las actividades de mejoramiento del sistema:

### Oportunidades de Mejora:

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PROCESO	PLAZO
Digitalización de evidencia y de actividades como lo es la inducción de estudiantes y la entrega y seguimiento de los mismos a los escenarios de práctica.	Director de Proyección Social	Proyección Social / Mejoramiento Continuo	30-06-2022
Fortalecer programa de promoción empresarial, en articulación con proyección social.	Vicerrector de Bienestar y Desarrollo Institucional / Coordinador de Promoción, Mercadeo y Comunicaciones	Promoción y Comunicaciones	30-09-2022
Realización de mejoras en el sistema de información institucional a fin de ajustar aún más a las actividades operativas que conlleva la implementación de la normatividad vigente, en especial lo concerniente a las restricciones de la matrícula, descuentos, sistema de evaluación institucional, riesgos académicos.	Vicerrectora Académica	Gestión Docencia	30-09-2022
Revisión y actualización de los indicadores con el propósito de plantear indicadores de efectividad acordes con nuestro plan estratégico de desarrollo.	Vicerrectora Académica	Gestión Docencia	30-09-2022
Fortalecer de promoción de tema de segunda lengua y creación escenarios donde se motive al estudiante en el aprendizaje de una segunda lengua, lo cual es	Director de relaciones nacionales e internacionales	Internacionalización	30-09-2022



fundamental para la consolidación de internacionalización. Al fortalecer el inglés en los estudiantes, podremos brindarles un mundo nuevo de posibilidades.			
Actualización del software de presupuesto para facilitar el desarrollo de las actividades de gestión financiera	Vicerrectoría Financiera	Gestión Financiera	17-12-2022

**Necesidades de cambio:**

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PROCESO	PLAZO
Desarrollo de Cableado Estructurado, el cual tiene como objetivo la mejora de la conectividad y la actualización de las redes	Vicerrectoría Administrativa / Director SIRET	Dirección / Gestión Administrativa	17-12-2022
Planificación de medio para la mejora de la atención al estudiante, que pueda hacer un acompañamiento permanente a las inquietudes que pueden ser resueltas en el primer contacto.	Vicerrector de Bienestar y Desarrollo Institucional	Bienestar Institucional	30-09-2022

**Necesidades de Recursos:**

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PROCESO	PLAZO
Creación del Aplicativo de Gestión Humana para la mejora en la eficacia de los procesos a cargo del área de talento humano.	Director de Talento Humano	Gestión Administrativa	30-09-2022
Sistematización de los Procesos de Inducción al personal a fin de facilitar y ampliar el acceso de información fundamental para la comprensión de los procesos académicos-administrativos.	Director de Talento Humano	Gestión Administrativa	30-09-2022
Ajustes al sistema ACRATE a fin de mejorar la efectividad la gestión de la matrícula y actividades académicas en los programas de posgrado y otros que se desarrollen de forma modular.	Vicerrectora Académica	Gestión Docencia	30-09-2022





## 19. CONCLUSIÓN

Se ratifica la Misión, Visión, Política y Objetivos del SIG la institución:

Teniendo en cuenta el desempeño del sistema de gestión y los resultados de las auditorías externas e internas, se considera que el SGC de la institución es conveniente, adecuado y eficaz:

- **Es conveniente:** Porque el sistema es coherente con los servicios educativos ofertados, su estructura organizacional, es conocido y aplicado en todos los procesos diseñados para prestar el servicio, lo conocen sus colaboradores y partes interesadas, y permite lograr los objetivos estratégicos establecidos.
- **Es adecuado:** El sistema está documentado en todos los aspectos de los requisitos de las normas ISO 9001:2015, se le realizan mejoras y se busca el mejoramiento continuo de todos los procesos que lo integran, es coherente con la política, los objetivos, su misión y visión estratégica.
- **Es eficaz:** Los procesos logran las metas con los indicadores propuestos, se logran los objetivos institucionales de mantenernos como institución reconocida por su alta calidad en el mercado formando técnicos, tecnólogos y futuros profesionales laborales en los diferentes programas ofrecidos creando la satisfacción de los clientes y las partes interesadas.

Se debe tener en consideración los cambios en la normatividad legal para asegurar la implementación de los SIG, garantizando la eficacia y efectividad de las actividades a realizar con cada uno de los procesos, de igual manera planificar la ejecución e implementación hacia las normas ISO 45001:2018 E ISO 14001:15, de tal manera que se asegure la integralidad de los mismos.

La política del SIG es adecuada a los requerimientos de las normas actuales, la última actualización tuvo en cuenta las normas que integran el sistema de gestión.

El presente informe de revisión por la dirección actúa como mecanismo para el desarrollo de la rendición de cuentas de los Sistema de Gestión implementados en la institución, cuya información puede ser puesta para conocimiento de la comunidad y terceros.

Atentamente,

  
**AMAURY VELEZ TRUJILLO**  
**RECTOR.**

