



COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

S.I.G.C.

ACTA No. 004 DEL 2014

CLASE SE REUNIÓN: REVISION POR LA DIRECCION
FECHA: JUNIO 17 DE 2014
HORA: 9:00 a.m.
LUGAR: HOTEL MADAURA – CENTRO DE CONVENCIONES

ASISTENTES

EFRAÍN CRUZ FÍSCAL
Director de Planeación Institucional

REINALDO CAMACHO CASTELLANOS
Vicerrector Administrativo y Financiero

JHONNY ALEXANDER URIBE OCHOA
Director de Autoevaluación y Acreditación

EDGAR GÓMEZ RODRÍGUEZ
Director Investigación

NUBIA SHEENA ACHURY MORA
Directora Extensión Universitaria

JORGE LUIS REALES SANCHEZ
Decano Facultad Ingeniería

HERNAN JOSE ROMERO RINCÓN
Decano Facultad de Ciencias Administración Económicas
y Contables

CESAR JULIO ZABALA ARCHILA
Decano Facultad de Educación

FABIO JULIO GIL SANABRIA
Director Seccional Girardot

FABIO RODRIGUEZ GIL
Director Seccional Ubaté

JOSE MARIA REYES VARGAS
Director Administrativo Extensión Chía

ALVARO ACERO HERNANDEZ
Director Administrativo Extensión Facatativá



AMADEO VASQUEZ MORALES
Director Administrativo Extensión Soacha

LUIS GUILLERMO MONTAÑO GALLO
Director Administrativo Extensión Zipaquirá

JUAN ABDON GONZALEZ ABRIL
Director Administrativo Extensión Chocontá

DAIRA MABEL MUÑOZ MARTINEZ
Directora de Control Disciplinario

JOSE OMAR LUNA CARVAJAL
Director de Sistemas y Tecnología

CAROLINA BAEZ PARRA
Directora Jurídica

ALEIDA PULIDO GUTIERREZ
Docente TCO Ocasional Coordinadora
Del Programa De Postgrados

NÉSTOR RAÚL GUTIÉRREZ CAYCEDO
Director Oficina de Control Interno

IVON NATHALIA PACHON SUAREZ
Profesional Universitario II
Oficina Asesora de Comunicaciones

ADRIANA PACHÓN CADENA
Jefe de Compras

CECILIA NELLY CARVAJAL
Jefe Oficina de Desarrollo Académico

FERNANDO HERNANDEZ MORENO
Profesional Universitario III
Oficina de Calidad

MARIA DEL PILAR DELGADO RODRIGUEZ
Profesional Universitario I
Oficina de Calidad

YURY ESPERANZA GUEVARA BENITEZ
Profesional
Oficina de Calidad



ORDEN DEL DIA

- 8:30 – 9:30 a.m. Instalación - Comité del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad - SGC
- 9:30 – 10:15 a.m. Resultados de Auditorias – Proceso Gestión Control Interno
El estado de las acciones preventivas y correctivas – Proceso Gestión Control Interno
Recomendaciones para la mejora– Proceso Gestión Control Interno
- 10:15 – 10:45 a.m. Retroalimentación del Cliente – Proceso Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos y Proceso Gestión Planeación Institucional
- 10:45 – 11:00 a.m. Refrigerio
- 11:00 – 11:30 a.m. Conformidad del servicio y propiedad del Usuario – Proceso Gestión Docencia
- 11:30 – 12:00 m. El desempeño de los procesos - Proceso Gestión calidad
Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados – Proceso Gestión Calidad
- 12:00 –12:30 p.m. Los cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión de la Calidad – Proceso Gestión Planeación Institucional
Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección – Proceso de Gestión Calidad
- 12:30 – 1:30 p.m. Conclusiones y toma de decisiones - Macroproceso Estratégico
- 1:30 – 2:30 p.m. Almuerzo

DESARROLLO DE LA SESIÓN

Instalación - Comité del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – SGC

El Doctor Fernando Hernández Moreno, inicia la instalación dando la bienvenida, a continuación el doctor Efraín Cruz representante de la dirección para la instalación definitiva y después el ingeniero Reinaldo nos acompañara también para concretar este punto de la agenda que es la instalación.

El Doctor Efraín Cruz Fiscal, informa que se envió un correo con la agenda, que vamos a desarrollar, se han realizado una serie de actividades, unos acompañamientos, se ha ido a las diferentes seccionales y extensiones, a los diferentes procesos, ellos nos han mostrado el trabajo que han venido desarrollando, a raíz de ese trabajo se identificaron oportunidades de mejora las cuales se van a incorporar en unos plan de mejoramiento institucional.

El señor Rector da un mensaje donde nos indica que es necesario cerrar brechas, es necesario avanzar, considera que ya es justo que tengamos resultados dentro de todo el trabajo y mejoramiento, que se ha hecho en primera instancia junto a la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad y obviamente como un paso más para los propósitos de acreditación de programas e institucional, ese es el objetivo final de la institución, el señor Rector está muy entusiasmado hace la invitación a que compartamos ese entusiasmo a que hagamos todo lo que tengamos que hacer que revisemos las cosas que tengamos pendientes que las resolvamos y que logremos este resultado.

El Ingeniero Reinaldo Camacho Castellanos, agrega que los recorridos que se hicieron en seccionales y extensiones, todo el acompañamiento que hemos tenido durante este tiempo, el año pasado hubo un acompañamiento del Ministerio de Educación, el proceso está totalmente maduro, estamos listos para la venida de los pares y que necesitamos esta certificación, en los procesos y procedimientos administrativos de la Universidad, se debe re direccionar el trabajo, se debe direccionar hacia la acreditación, y a los programas, se debe hablar desde el diseño curricular, desde el syllabus, de planeación educativa, estos aspectos administrativos ya con el acompañamiento de la academia de todos los procesos de la Universidad ya se superaron totalmente los administramos, para que se acrediten los programas.

Resultados de Auditorias – Proceso Gestión Control Interno

El Doctor Fernando Hernández Moreno, agrega que a continuación abordamos ya de manera concreta el desarrollo de la agenda y tenemos en primera instancia la participación del doctor Néstor Raúl Gutiérrez gestor responsable del proceso de Control Interno, y a su vez como Líder del Macroproceso de Evaluación, Seguimiento y Control.

El Doctor Néstor Raúl Gutiérrez, dentro del capítulo 5.6 de la norma NTCGP1000:2009, está la realización de la revisión por la dirección, la cual contempla dos aspectos que hay que tener en cuenta, que debemos implementar y tenerlos detallados, para la auditoría de certificación, la auditoría de certificación está programada para el mes de agosto, hemos hecho una serie de visitas a seccionales y extensiones, para los aspectos que necesitan fortalecer, hay tres numerales obligatorios que le corresponden a control interno, primero se hablara de los resultados de auditorías, se tomaran las tres últimas auditorias que ha realizado la Universidad que han sido contratadas por firmas externas, una con la firma Selltecsa esa auditoria se practicó en Diciembre de 2012, se le realizo a diez procesos de la Universidad, se tienen los Macroprocesos, Procesos y las observaciones, las no conformidades y a qué Sede, Seccional o Extensión se le practicó la auditoría, en el mes de Junio de 2013 se realizó la auditoría a los nueve procesos restantes, lo realizo la firma Fático se encontraron 148 hallazgos.

Las Sedes, Seccionales y Extensiones a las cuales se les practicó en una muestra aleatoria, producto de esta auditoría, ellos identificaron las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de la Calidad, identificaron fortalezas como el conocimiento sobre el manejo de Sistemas de Gestión, los procesos se encuentran bien caracterizados, experiencias de grupo de trabajo sobre el quehacer de la institución, se proponen mejoras a los procesos y a los procedimientos que se evidencian en los planes de mejoramiento, hay una fortaleza en el manejo y aplicación de los manuales de la imagen corporativa de Comunicaciones, plan de acción institucional que integra los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, hay unos aplicativos que apoyan el desarrollo de los procesos, la política de calidad se encuentra desplegada en los objetivos de calidad, se evidencia una socialización de la plataforma estratégica y los procesos se encuentran bien caracterizados y estandarizados, esas son las fortalezas más sobresalientes que evidenciaron estos dos procesos auditores, así como se identificaron fortalezas se identificaron algunas debilidades, entre las más sobresalientes están ausencia de indicadores para algunos procesos, no se actualiza el análisis de riesgos, no se encontraron acciones evidenciadas, no están documentadas y no están registradas en el Sistema, por eso es que las firmas auditoras piden para la auditoria de otorgamiento que el Sistema quede

quieto un mes antes, debilidades en el manejo y control de documentos y registros del Sistema, debilidades en el verificar y actuar de algunos procesos auditados y no se evidencian los controles.

También se tuvo el acompañamiento del ministerio de educación, para evaluar estos aspectos puntuales, el ministerio está interesado en que la Universidad se certifique, revisaron la satisfacción del cliente, auditorías internas, indicadores, planificación del sistema, análisis de riesgos, plan de mejoramiento, producto o servicio no conforme y la relación de los procesos, realizaron un análisis al sistema.

El estado de las acciones preventivas y correctivas – Proceso Gestión Control Interno (Anexo presentación Control Interno página 6)

Recomendaciones para la mejora– Proceso Gestión Control Interno

Estas se originaron de las visitas realizadas por el Comité del S.I.G.C. a Seccionales y Extensiones, Informe de Evaluación del Servicio al Cliente y reuniones realizadas por el Macroproceso Misional, en donde se tuvo en cuenta las necesidades manifestadas por gestores responsables de procesos y Directores Administrativos de Seccionales y Extensiones junto con sus equipos de trabajo, estas harán parte del plan de mejoramiento institucional el cual saldrá de esta revisión por la dirección.

1. Se evidencia la necesidad de revisar y actualizar los lineamientos de direccionamiento estratégico del Proyecto Educativo institucional para ajustarlo a las innovaciones y desarrollos internos y externos y requerimientos de la acreditación de alta calidad.
2. La Universidad implementa un único mecanismo de selección e ingreso sin tener en cuenta las especificidades de cada programa, procedencia de movilidad interna y externa y casos excepcionales.
3. Desactualización del reglamento estudiantil y académico.
4. Deficiencia en la disponibilidad de docentes para los niveles de calidad que demandan los programas académicos.
5. Desactualización del estatuto profesoral.
6. Debilidad en los procesos de evaluación docente y las implicaciones y aplicación de la misma.
7. Deficiencia en la dotación de bibliotecas y bajo nivel de consulta.
8. Deficiencia en los recursos tecnológicos, conectividad y actualización de herramientas de software y hardware.
9. Deficiencias en los espacios de práctica, laboratorios, granjas y recursos tecnológicos.

10. Baja percepción frente a la flexibilidad curricular de los programas académicos.
11. Baja visibilidad en la actividad investigativa.
12. Baja presencia de los gestores de proceso en las Seccionales y Extensiones.
13. Percepción de complejidad en los procesos administrativos.
14. Debilidad en las políticas de vinculación, promoción y desarrollo del recurso humano.
15. En las Seccionales y Extensiones se demanda mayor autonomía para las decisiones administrativas.
16. Debilidad en el seguimiento a la ubicación y actividades que realizan sus egresados.
17. Baja percepción y conocimiento de los criterios para la asignación de recursos a los programas académicos.

Anexo 1 Presentación Control Interno.

Retroalimentación del Cliente – Proceso Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos y Proceso Gestión Planeación Institucional

El Doctor Fernando Hernández Moreno, presenta el siguiente punto que está relacionado con la satisfacción del cliente, lo presentara la Doctora Emilse quien está al frente de la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos, va a presentar el último informe de ese ejercicio que la Universidad debe atender, por eso es muy importante la presencia de los decanos y los directores de seccionales y extensiones y de gestores responsables.

La Doctora Emilse Gamboa Ángel, expone que la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos, va a presentar un breve informe de lo que fue la gestión 2013, correspondiente al seguimiento y terminando con las respuestas de cada una de las P, Q, R, que se envía a cada una de sus dependencias, direccionados por la oficina Jurídica, este consolidado nos muestra, lo que cada uno desde su dependencia, seccionales y extensiones resolvieron, en los términos establecidos, seguimos manejando los mismos ingresos que se habían presentado durante el periodo pasado para el acceso de los ciudadanos, para manifestar sus Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, como es el software en el aplicativo en la página web, los usuarios tienen el acceso las 24 horas del día, para instaurar sus solicitudes, además tenemos el correo electrónico de Peticiones, Quejas y Reclamos, que es el correo institucional por el cual se reciben solicitudes, estamos con la línea gratuita



018000976000 dentro del horario de oficina que es de 8 a 12 y de 2 a 6, el fax está activo en este momento con la extensión 187 y 207.

Durante el 2013 se recibieron 211 solicitudes, en su gran mayoría, como lo evidencian los informes trimestrales que se encuentran en la página institucional, el 85% corresponde a peticiones de información, que es lo que siempre estamos hablando con cada uno de los jefes de dependencia a los que se les asignan los

P,Q, R, las sugerencias se encuentran en los buzones que están ubicados en todas las seccionales y extensiones, y algunas de las dependencias de la sede principal.

Se realizó en el mes de marzo de 2014 la socialización de un informe de Evaluación del Servicio al Cliente el cual fue elaborado por una empresa experta denominada MARKETNOVA en donde esta hizo la entrega y socialización respectiva al comité del S.I.G.C. y del cual se evidenciaron unas acciones de mejora las cuales harán parte del plan de mejoramiento institucional.

Anexo 2. Presentación Peticiones, Quejas y Reclamos

Anexo 3. Informe Ejecutivo Evaluación del Servicio al Cliente MARKETNOVA

Conformidad del producto o servicio no conforme y propiedad del usuario – Proceso Gestión Docencia

El procedimiento de producto y/o servicio no conforme comienza hacer parte del Sistema de Gestión de la Calidad a partir del 27 de Julio de 2009 en el Proceso Gestión Control Interno con el código SCIP01, versión 4. En sesión ordinaria del Comité del SIGC del 26 de junio de 2014 se reasignó al Proceso Gestión Docencia quienes presentaron la solicitud de creación en los tres (3) primeros días del mes de junio de conformidad con lo señalado en el procedimiento Control de documentos – ACAP01.

En cuanto al reglamento de la propiedad intelectual en la Universidad de Cundinamarca, el gestor responsable del proceso Gestión Docencia – Director de Autoevaluación y Acreditación lo socializa y se recomienda darle trámite ante el Consejo Superior para su aprobación y posterior incorporación al Normograma del SGC.

El desempeño de los Procesos y resultados de la gestión realizada sobre los Indicadores y Riesgos identificados

El Doctor Fernando Hernández Moreno, presenta los resultados de las mediciones y riesgos, indicando que los procesos han venido trabajando en su implementación, a través de los aplicativos respectivos que se han puesto a disposición desde la oficina de calidad, para facilitar el registro oportuno y en tiempo real.

Anexo 4. Presentación Calidad

El Doctor Fernando Hernández Moreno, indica que la Universidad tiene una serie de aplicativos y su formalización no está, es muy importante hacerle seguimiento a la oportunidad en los aplicativos, se realizó una reunión con el proceso de Sistemas y Tecnología y se quiere compartir la serie de aplicativos que han venido implementando, se debe trazar una directriz institucional.

El ingeniero Edilson Martínez, realiza una presentación a cerca del área de desarrollo de Software del proceso del Sistemas y Tecnología, a través de la mesa de ayuda los gestores responsables de cada proceso, se recogen todos los requerimientos, se han realizado los desarrollos de Software.

El Doctor Fernando Hernández Moreno, indica que se tiene una estadística de documentos que se va a hacer llegar a cada proceso, donde está de acuerdo a la pirámide documental, para que hagan una mirada en cuanto al número de documentos.

Ingeniera María del Pilar Delgado Rodríguez, agrega el sitio web del Sistema de Gestión de la Calidad, entro en producción, lo importante es que hay un demo donde está el Oso Calidoso y él hace el recorrido por todo el Sitio web, se hace la invitación a que cada proceso ingrese y revise su información, donde están los principales Ítems de la caracterización, el modelo de operación por proceso, los documentos del proceso, así como los requisitos que debe cumplir frente a la norma de calidad, el control de cambios de la caracterización, en el link de procedimientos lo va a llevar directamente al SAD que es la única fuente de documentos.

Los cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión de la Calidad – Proceso Gestión Planeación Institucional

Actualmente no se han presentado cambios que afecten el Sistema de Gestión de la Calidad, el último se generó con la nueva reestructuración del año 2012 y consecuencia de ello es que el SGC se encuentra en versión dos y de llegarse a

presentar cambios que afecten la estructura del sistema se realizará la actualización correspondiente.

Las acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la Dirección

De conformidad con el último resultado de la revisión por la Dirección efectuada el 19 de marzo de 2013, a continuación se presenta los resultados respectivos.

Anexo 5. Consolidado De Resultados – Revisión por la Dirección 2013

Anexo 6. SClr048 Reporte de acción correctivas preventiva en donde están documentado las acciones identificadas.

Conclusiones y toma de decisiones - Macroproceso Estratégico

Doctor Efraín Cruz Fiscal, indica que los temas que se han venido tratando hacen referencia al que hacer de cada uno de los roles que tenemos en la Universidad y una sistematización de esas actividades, en torno a unos parámetros que una norma de calidad nos está ofreciendo, para desempeñarnos de una manera más sistémica, generando unos resultados mucho más importantes, cuando se habla de planes de Mejoramiento, se encontraron oportunidades de mejorar.

El Doctor Efraín Cruz Fiscal, propone que el Plan de Mejoramiento no pretende resolver cosas puntuales en el corto tiempo, sino ocuparnos de cosas objetivas para la calidad, uno de los temas más álgidos que encontró la encuesta de satisfacción son los programas que hace la Universidad, de afuera no la conocen, que haya proyección, se diría que comunicaciones no está haciendo el trabajo, esta vez decidimos no pensar así, sino pensar desde un punto de vista más organizacional que hacemos para hacernos más visibles ante la sociedad.

Doctor Johnny Uribe, agrega que desde que se empezó el proceso de autoevaluación con fines de ingreso, para la acreditación de programas, se ha puesto un instrumento interno, que hay que articular justamente estos procesos, se ha hecho en calidad y se está haciendo en autoevaluación, en el marco de lo



que establecen los lineamientos de acreditación para generar un plan de mejoramiento institucional.

El Doctor Efraín Cruz Fiscal, propone que el órgano administrativo de mayor jerarquía en la Universidad es este, ahora viene la auditoria de certificación, debemos tener en cuenta que la urgencia es esa, porque la norma nos va a decir que hicieron en la revisión por la dirección, tenemos que tener montado ese plan de mejoramiento para pasárselo a control Interno, y que haya una evidencia de que esa revisión por la dirección obtuvo unos resultados.

El Doctor Johnny Uribe, opina que son instrumentos diferentes que se han venido aplicando, el instrumento que se aplicó en términos de satisfacción del cliente, para el plan institucional de mejoramiento, es tan válido e importante como la información, deben existir puntos de confluencia.

Se reunirá el Comité del SIGC en sección extraordinaria para revisar el resultado de la revisión por la dirección el cual será el Plan de Mejoramiento Institucional.

Agotado el Orden del día se da por terminada la sesión a las 2:30 p.m.

EFRAIN CRUZ FISCAL

Director de Planeación Institucional
Presidente Comité del S.I.G.C.

FERNANDO HERNÁNDEZ MORENO

Profesional Universitario III
Secretario Técnico S.I.G.C

FHM/MPDR/ECF/