

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 1 de 27

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2015

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 2 de 27

1 Tabla de contenido

2	INTRODUCCIÓN	3
3	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	4
4	ELEMENTOS DE LA REVISIÓN	5
4.1	Política de Calidad	5
4.2	Objetivos de Calidad	5
4.2.1	Evaluación de los Objetivos de calidad.....	5
4.3	Seguimiento al resultado de las auditorías internas de calidad	17
4.3.1	Hallazgos más repetitivos	¡Error! Marcador no definido.
4.3.2	Solicitudes de elaboración y modificación de documentos.....	19
4.4	Desempeño de los procesos	20
4.5	Estado de Peticiones, Quejas y Reclamos	21
4.5.1	Normatividad Jurídica Que Rige el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	22
4.5.2	Estadísticas de Quejas, reclamos y sugerencias	23
4.5.3	Estado de las solicitudes recibidas en el SIAU	24
4.6	Servicio No Conforme	25
4.7	Conclusiones.....	26
4.8	Plan de Acción	27

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 3 de 27

2 INTRODUCCIÓN

La alta dirección tiene el compromiso de realizar el análisis, revisión y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, para lograr este fin debe realizar anualmente el informe de revisión por la dirección, el cual tiene como finalidad la revisión del mismo para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.

Para la realización del informe se tiene como información de entrada unos elementos que nos permite hacer el análisis correspondiente de nuestro Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y tomar las decisiones pertinentes para la mejora del mismo.

Estos elementos son:

- Seguimiento de la Política de Calidad
- Seguimiento de los Objetivos de Calidad
- Seguimiento al resultado de las Auditorías Internas
- Desempeño de los Procesos
- Conformidad del Servicio
- Estado de las acciones preventivas y correctivas
- Estado de Peticiones, Quejas y Reclamos
- Recomendaciones para la mejora
- Revisión de la Gestión del Riesgo
- Conclusiones

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 4 de 27

3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La Universidad de la Amazonia fue otorgada con la certificación de calidad al Sistema Integrado de Gestión de Calidad en junio 2010, renovada en junio 2013 y última visita de seguimiento en julio 2015, en todos sus procesos, con:

- ISO 9001 de 2008: certificación internacional.
- ISO 9001 de 2008: certificación nacional.
- NTCGP 1000:2009: certificación nacional, en la norma técnica de gestión de calidad para las instituciones del estado colombiano.

Como herramienta fundamental para asegurar la permanencia del Sistema Integrado de Gestión de Calidad en el proceso de Aseguramiento de la Calidad se ha creado un procedimiento para la Revisión por la Dirección con el que se realiza un informe detallado del Estado del Sistema. Para este fin, la Alta Dirección tiene el compromiso y responsabilidad de la planificación, implementación, mantenimiento y seguimiento del SIGC, para lo cual con la Resolución Rectoral 0682 del 23 Abril 2007 se ha designado como Representante de la Alta Dirección al Jefe de la Oficina de Planeación para que vele por estas responsabilidades.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 5 de 27

4 ELEMENTOS DE LA REVISIÓN

4.1 Política de Calidad

La Política de Calidad de la Universidad de la Amazonia estableció y adoptó mediante acuerdo No 22 de 24 Noviembre 2008 del Consejo Superior:

“La Universidad de la Amazonia, en su condición de institución estatal de educación superior del orden nacional, se compromete con la mejora continua del servicio educativo garantizando la formación integral del talento humano altamente cualificado con principios humanísticos, científicos y tecnológicos, en áreas como la resolución de conflictos, el desarrollo humano sostenible, la problemática educativa, social y política, el desarrollo agropecuario, la política ambiental y el desarrollo empresarial y organizacional de la región Amazónica y el País, para contribuir a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y democrática.”

Durante la revisión por la dirección de los años 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015 no se contempla la modificación de esta política de calidad por lo que el acuerdo 022 continúa vigente para el año 2016.

Garantizando su difusión y divulgación de la Política de Calidad a todos los funcionarios de la Universidad de la Amazonia, se publica en el escritorio de los equipos de cómputo la Política de Calidad, junto a la Misión y Visión.

4.2 Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad adoptados por la Universidad de la Amazonia con el acuerdo No 22 del Consejo Superior de 24 Noviembre 2008 y que a su vez fueron articulados con el Plan de Desarrollo 2012-2016 “Abriendo Fronteras”, aprobado en el acuerdo 018 del Consejo Superior del 02 de Noviembre 2011.

Para la vigencia 2015 se establecieron los Planes Operativos Anuales por Procesos que permitieron evaluar las metas establecidas en los mismos.

4.2.1 Evaluación de los Objetivos de calidad

4.2.1.1 Diseñar y adoptar la Estructura Organizacional de la institución, utilizando el enfoque por procesos, cumpliendo la normatividad vigente.+

La Universidad de La Amazonia adoptó el modelo de operación por procesos estableciendo 16 procesos, agrupados en procesos estratégicos (3), misionales (3), de apoyo (8) y de evaluación (2); todos los procesos interactúan entre sí para cumplir con las necesidades y requisitos de los usuarios, los requisitos legales y reglamentarios. El mapa de procesos se muestra a continuación (figura 1).

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 6 de 27

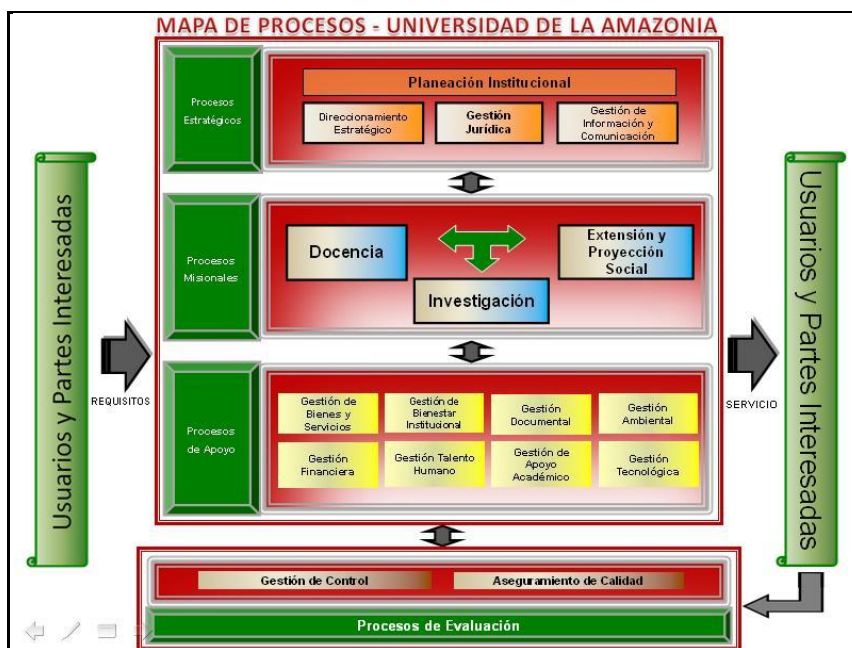


Figura 1 Mapa de Procesos

Cada uno de estos procesos tiene establecidos los procedimientos y registros necesarios para desarrollar las diferentes actividades de manera organizada y en algunos casos registrar evidencia de estos, con el propósito que el usuario final reciba un servicio adecuado y acorde a sus expectativas.

Procesos	Total de Procedimientos	Total de formatos	Lider del Proceso	
			Cargo	Nombre
Direccionamiento Estrategico	8	15	Jefe Planeacion	Patricia Pinilla Patiño
Gestion Juridica	9	2	Secretario General	Juan Carlos Galindo
Gestion Informacion y Comunicación	5	6	Director Emisora	Jhon Fredy Diaz
Docencia	14	32	Vicerrector Academico	Gustavo Adolfo celis Parra
Investigacion	6	19	Vicerrector Investigaciones	Alberto Fajardo Oliveros
Extension y Proyeccion Social	11	32	Jefe Oficina Asesora Desarrollo Regional	Carlos López Urquina
Gestion Bienes y Servicios	19	43	Vicerrector Administrativo	Diana Alí García Capdevilla
Gestion Bienestar Institucional	8	17	Jefe Bienestar Universitario	Wilmer Rua
Gestion Documental	7	10	Jefe archivo Central	Raul Humberto Marín
Gestion Ambiental	5	9	Coordinador Gestion Ambiental	Christyam Camilo Salazar
Gestion Financiera	29	14	Jefe Division Financiera	Jhoan Samir Andrade
Gestion Talento Humano	21	55	jefe Division Servicios Administrativos	Juan Carlos Parra
Gestion Apoyo Academico	50	87	Vicerrector Investigaciones	Alberto Fajardo Oliveros
Gestion Tecnologica	4	0	Jefe de Tecnologia de la Informacion	Fredy Antonio Verasteguy
Gestion Control	5	7	Jefe Control Interno	Milton Chavez
Aseguramiento Calidad	10	19	Representante Alta Direccion	Patricia Pinilla Patiño

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 7 de 27

Aplicando el principio establecido de la Mejora Continua, cada uno de los procesos ha realizado cambios significativos y fortaleciendo sus controles en los diferentes procedimientos, igualmente ha desarrollado nuevas estrategias y mecanismos tecnológicos para aprovechar las TICs y brindarles más y mejores canales de comunicación y desarrollo en los diferentes procesos académicos estudiantiles.

Procesos	Acciones de Mejora Implementadas
Gestion Juridica	1
Gestion Informacion y Comunicación	4
Docencia	5
Investigacion	3
Gestion Bienes y Servicios	2
Gestion Bienestar Institucional	5
Gestion Ambiental	5
Gestion Talento Humano	5
Gestion Control	6

4.2.1.2 Fortalecer los Procesos de Docencia, Investigación y Proyección Social, de manera que aseguren el cumplimiento de su misión y viabilidad económica.

- Durante el año 2015 se abrió la primera cohorte del programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia con sede en Pitalito Huila.
- La Universidad de la Amazonia logro el registro calificado de dos nuevas especializaciones para la Facultad de Derecho, La especialización en Derecho Ambiental y la Especialización en Derecho Contencioso Administrativo.
- Igualmente en programas de pregrado propios ofrecidos se lograron 2 Programas nuevos, los cuales son la Licenciatura en Educación Artística y Cultural y la Licenciatura en Educación Física Deporte y Recreación y obtuvo el registro Calificado en la Nueva Tecnología en Desarrollo de Software.
- Así mismo se han renovado la acreditación de Alta Calidad al Programa de Biología,
- En el proceso de acreditación de Alta Calidad, los programas de, Química, Ing de Sistemas, Ing Agroecológica y Administración de Empresas avanzan en esta meta.
- A nivel de pregrado ase aumenta la cobertura en estudiantes matriculados en un 10.06% con respecto al año anterior, teniendo en el segundo semestre del año 2015 un total de 8149 estudiantes y el total de la población estudiantil con los posgrados tenemos 8563 estudiantes.
- El esfuerzo sostenido para propiciar la permanencia de los estudiantes se reflejó para el primer semestre del año 2015 en una tasa de deserción de 9.89%, mientras la tasa nacional estuvo en el 12.88%. La Universidad de la Amazonia en los últimos años ha

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 8 de 27

mantenido su porcentaje de deserción estudiantil por debajo de la media Nacional, según la información que presenta el Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior - SPADIES v.2.8.1 (Ver gráfica 1), definiendo a un estudiante como **desertor** cuando por dos periodos consecutivos abandona sus estudios y no registra matrícula en la Institución.

- A cierre del año 2015 se están capacitando 25 Docentes en formación a nivel de Doctorado, incluyendo 8 nuevos Docentes que iniciaron sus estudios durante esta vigencia.
- En la vigencia del 2015 se tienen 83 nuevos Semilleros de Investigación y 85 proyectos de investigación en desarrollo.
- En cuanto a Grupos de Investigación en Colciencias se cuenta con 13 registrados y 13 reconocidos, según la última convocatoria de COLCIENCIAS.
- Durante 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015 las revistas Momentos de Ciencia e Ingeniería y Amazonia mantuvieron su registro de indexación por Colciencias, para finales del año 2014 se recibió la indexación de la revista FACCEA.

4.2.1.3 Lograr la acreditación institucional

En el marco de la Acreditación Institucional y aseguramiento de una cultura de calidad, la oficina de Acreditación y el equipo de trabajo, viene adelantando este importante proceso en los diferentes factores que componen la Universidad de la Amazonia.

La Facultad de Ciencias de la Educación adelanta el proceso de Acreditación de Alta Calidad de las Licenciaturas.

Al cierre de la vigencia 2015, la Universidad cuenta con tres programas de pregrado con acreditación de alta calidad los cuales renovaron su registro calificado, tres revistas indexadas, 6 maestrías, 8 especializaciones, 4 tecnologías y 2 doctorado. Además, se estableció para los programas académicos las guías de autoevaluación para registro calificado y para acreditación de alta calidad. Todo esto permite avanzar al camino para la acreditación institucional.

A continuación se muestra la nueva oferta académica de pregrado y las renovaciones que se han realizado durante la vigencia del Plan de Desarrollo 2012-2016

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 9 de 27

NUEVA OFERTA ACADÉMICA CON REGISTROS CALIFICADOS

✓ DOCTORADOS

Programa	Metodología Nivel	No. Sem	Registros Calificados	Duración	Cód. SNIES
Ciencias Naturales y Desarrollo Sustentable	Presencial	5	3897	7 Años	103171
			20/03/2014		
Educación y Cultura Ambiental	Presencial	5	10167	7 Años	103413
			26/06/2014		

✓ MAESTRÍAS

Programa	Metodología Nivel	No. Sem	Registros Calificados	Duración	Cód. SNIES
Ciencias Biológicas	Presencial	4	258	7 Años	101493
			10/01/2012		
Tributación	Presencial	4	5356	7 Años	102497
			10/05/2013		
Administración	Presencial	4	11282	7 Años	102763
			26 /05/2013		

✓ ESPECIALIZACIONES

Programa	Metodología Nivel	No. Sem	Registros Calificados	Duración	Cód. SNIES
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la Innovación Educativa	Presencial	2	1327	7 Años	104189
			03/02/2015		
Teleinformática	Presencial	2	6534	7 Años	104484
			12/05/2015		
Derecho Ambiental	Presencial	2	2850	7 Años	105355
			16/02/2016		
Derecho Contencioso Administrativo	Presencial	2	1261	7 Años	105242
			28/01/2016		

✓ PROGRAMAS DE PREGRADO

Programa	Metodología Nivel	No. Sem	Registros Calificados	Duración	Cód. SNIES
Lic. Educación Artística y Cultural	Presencial	10	1377	7 Años	105345
			28-01-2016		

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 10 de 27

Lic. Educación Física, Deporte y Recreación	Presencial	10	2847	7 Años	105354
			16-02-2016		
Psicología	Presencial	4	3806	7 Años	
			29-02-2016		

✓ TECNOLOGÍAS

Programa	Metodología Nivel	No. Sem	Registros Calificados	Duración	Cód. SNIES
Tecnología en Desarrollo de Software	Distancia, con apoyo virtual	6	14322	7 Años	104959
			07/09/2015		

RENOVACIÓN PERMANENTE DE REGISTROS CALIFICADOS

✓ MAESTRÍAS

Programa	Metodología Nivel	No. Sem	Registros Calificados	Duración	Cód. SNIES
Agroforestería	Presencial	4	1571	7 Años	52703
			07/02/2014		

✓ ESPECIALIZACIONES

Programa	Metodología Nivel	No. Sem	Registros Calificados	Duración	Cód. SNIES
Gerencia de Talento Humano	Presencial	2	12004	7 Años	52565
			06/09/2013		
Pedagogía	Presencial	2	943	7 Años	52965
			24/01/2014		
Formulación y Eval. de Proyectos	Presencial	2	16630	7 Años	9518
			20/11/2013		
Gerencia Tributaria	Presencial	2	942	7 Años	7794
			24/01/2014		

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 11 de 27

✓ **PROGRAMAS DE PREGRADO**

Programa	Metodología Nivel	No. Sem	Registros Calificados	Duración	Cód. SNIES
Lic. en Pedagogía Infantil	Distancia	9	17081 27/12/2012	7 Años	52001
Lic. Matemáticas Y Física	Presencial	10	Acreditación Alta Calidad	4 Años	351
			1087 28/01/2014		
			1899 06/04/2009	7 Años	
Licenciatura En Ingles	Presencial	9	3836 11-may-11	7 Años	11945
Lic. En Ciencias Sociales	Distancia	10	3838 11/05/2011	7 Años	15766
Lic. En Ciencias Sociales	Presencial	9	3839 11/05/2011	7 Años	10268
Lic. En Lengua Castellana y Literatura	Presencial	10	735 08/02/2011	7 Años	15767
Química	Presencial	9	16686 20/11/2013	7 Años	52663
Medicina Veterinaria Y Zootecnia	Presencial	10	Acreditación Alta Calidad	4 Años	347
			15552 01/11/2013		
			4241 04/07/2008		
Contaduría Publica	Presencial	10	8451 23/07/2012	7 Años	19608
Administración de Empresas	Presencial	10	2552 14/03/2013	7 Años	791
Administración Financiera	Distancia	10	9936 22/08/2012	7 Años	101877
Biología	Presencial	9	Acreditación Alta Calidad	4 Años	3608
			10731 30/12/2009		
			3576 29/04/2011	7 Años	
Derecho	Presencial	10	10726 06/09/2012	7Años	10554
Ingeniería de Alimentos	Presencial	10	4953 16/06/2011	7 Años	4797
Ingeniería Agroecológica	Presencial	10	7170 30/08/2011	7 Años	3607
Ingeniería de Sistemas	Presencial	10	9955 3 1 /07/2013	7 Años	52384

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 12 de 27

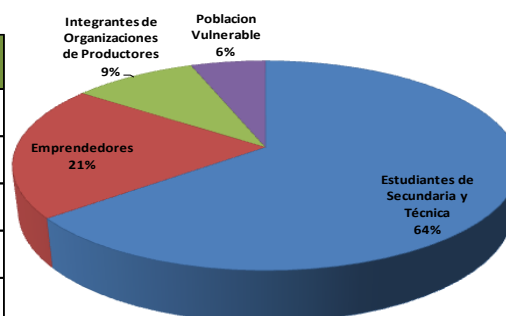
4.2.1.4 Realizar convenios, alianzas estratégicas y proyectos comunes que permitan la conformación de redes académicas, investigativas y/o administrativas

En el año 2015 se desarrollaron 108 convenios con instituciones del orden local, Nacional e Internacional. Es de importante destacar que tenemos 25 convenios con el sector productivo de la región, convenios de gran importancia con los que la Universidad de la Amazonia apoya el desarrollo productivo de la región.

Resumen Gestión Convenios 2015		
Convenio	Tipo	Número
Regional	Marco	9
	Específico	53
	Interadministrativo	1
Nacional	Marco	6
	Específico	29
	Interadministrativo	2
Internacional	Marco	3
	Específico	3
	Interadministrativo	2
TOTAL		108

Desde la Unidad de Emprendimiento se realiza formación en emprendimiento a diferentes sectores de la sociedad, entre ellos están:

Formación en Emprendimiento y Empresarismo	
Estudiantes de Secundaria y Técnica	171
Emprendedores	55
Integrantes de Organizaciones de Productores	25
Poblacion Vulnerable	15
Total	266



La Oficina Asesora de Relaciones Interinstitucionales se ha articulado la integración de la Universidad de la Amazonia a las siguientes redes:

- Red de Investigación para la Evaluación de la Capacidad de Captura de Carbono en Ecosistemas de Bosque Tropical de América
- Red de Investigadores Propiedades Termodinámicas en Frutas.
- Red de Radio Universitaria de Colombia [<http://radiouniversitaria.org/>]
- Red de Universidades de Paris y Federal del Pará
- Red Nacional de Profesores de Lengua y Literatura
- Red GRICA
- Red UDUAL (Unión de Universidades de América Latina)
- CICE (Centro de Investigación de Calidad de la Educación)
- ONPE (Observatorio Nacional de Políticas en Evaluación)
- RCI (Red de Cooperación Internacional - ASCUN)
- Red Regional de Emprendimiento del Caquetá

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 13 de 27

- Red Americana de Eutrofización
- Red Colombiana de Formación Ambiental
- Red Colombiana de Posgrados (RUDECOLOMBIA).
- Red Colombiana de Universidades para la Paz – REDIUNIPAZ
- Red de Iniciativa Amazónica en Brasil.
- Red Nacional de Universidades con Programas de Etno-Educación
- Red UDUAL (Unión de Universidades de América Latina)
- UNAMAZ (Red de Universidades de la Amazonia)
- Red IDDEA

4.2.1.5 Vincular Talento Humano idóneo, que garantice el cumplimiento de los requerimientos de los usuarios y las partes interesadas.

Del año 2011 al año 2015 se vinculan nuevos profesionales a la Universidad de la Amazonia, esto con el propósito de lograr el desarrollo de diferentes proyectos incluidos en el Plan de Desarrollo, en la siguiente tabla se encuentran las estadísticas que corresponden a la vinculación personal para el área administrativa. En todas las convocatorias docentes y administrativas, se estableció la evaluación de las competencias y la determinación del perfil del cargo.

TIPO DE VINCULACIÓN	2011		2012		2013		2014		2015	
	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM	I SEM	II SEM
ADMINISTRATIVOS DE PLANTA	65	65	65	6	65	65	65	65	65	65
ADMINISTRATIVOS POR CONTRATO	298	294	337	357	351	376	452	452	509	509
HONORARIOS	5	10	7	3	6	6	15	15	15	15
OFICIALES	12	11	10	10	10	10	10	10	12	12
TOTAL	380	380	419	376	432	457	542	542	601	601

Tabla 4. Funcionarios administrativos

DEDICACIÓN	Doctorado	Maestría	Especialización	Pregrado
	I- 2015	I- 2015	I- 2015	I- 2015
T. COMPLETO	16	133	55	42
MEDIO TIEMPO	0	5	8	3
CÁTEDRA	1	84	164	113
TOTAL	17	222	227	158

Tabla 4. Personal Docente

En los procesos de apoyo la mayoría de los cargos del nivel directivo están ocupados con personal con formación de posgrado. A nivel de cargos técnicos y asistencia más del 50% tiene formación de pregrado.

En los procesos misionales de Docencia e Investigación, en la vigencia, se cuenta con 17 docentes con doctorado, 222 docentes con maestría y 227 con especialización. Así mismo un número importante de docentes se halla realizando formación avanzada.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 14 de 27

4.2.1.6 Utilizar tecnología apropiada en la institución, que permita el desarrollo de los Procesos Misionales para satisfacer las expectativas de la comunidad universitaria.

La Universidad de la Amazonia ha doctrinado un importante recurso para modernizar y fortalecer el Departamento Tecnologías de la Información, al cierre de la vigencia 2015 se ha cumplido la primera fase del proyecto de *Renovación Tecnológica* por parte del *Departamento de Tecnología de la Información (DTI)*, en donde se describirá a modo de detalle el estado de ejecución en el que se encuentra el proyecto de la fase I, y las necesidades se generan a partir de la finalización de esta fase y que se proyectan como trabajo a futuro.

ESTADO ACTUAL DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE RENOVACIÓN TECNOLÓGICA (FASE I)

A continuación se establece el estado y el porcentaje de realización en el que se encuentra actualmente cada uno de los puntos que se establecieron al inicio del proyecto (Etapa de Planeación) de *Renovación Tecnológica* por parte del *Departamento de Tecnología de la Información (DTI)* de la *Universidad de la Amazonia* y las observaciones pertinentes al caso.

PROYECTO RENOVACIÓN TECNOLÓGICA FASE I						
ítem	Actividad		Porcentaje (%)		Estado	Observaciones
			Realizado	Total		
1	Conectividad y Despliegue de Fibra Óptica	Santo Domingo	100 %	95,8 %	Planeado	Cabe aclarar que este punto no se ha culminado 100% debido a problemas climáticos que han sido ocasionados en la sede Macagual. La finalización de la conectividad en la sede Macagual, se encuentra sujeta a la realización de los pagos de las antenas por parte de la aseguradora UNION TEMPORAL ALLIANZ S.A para realizar la respectiva compra e instalación.
		Campus Centro	100 %			
		Macagual	50 %			
		Salas Bloque Siete	100 %			
		Salas de Profesores	100 %			
		Auditorio	100 %			
		DTI	100 %			

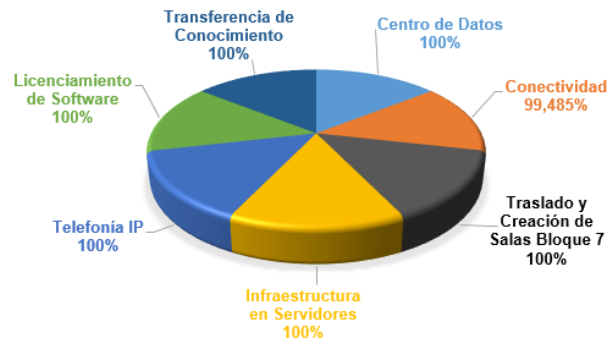
 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 15 de 27

		Sala Carlos Muñoz	100 %			El costo de cada una de las antenas que está en garantía es de \$8'000.000 , ya la aseguradora reembolso el dinero de una antena; Se está realizando el trámite para el pago de la segunda antena. Es de aclarar que el proveedor asumió los costos de reparación y puesta a tierra en la Torre, para evitar nuevamente los daños ocasionados.
		Sala de Inglés	100 %			
		Bloque Administrativo	100 %			
		Biblioteca	100 %			
		WIFI Pública	100 %			
2	Traslado y Creación de Salas de Cómputo Bloque 7		100 %	100 %	Planeado	El trabajo correspondiente por parte del Departamento de Tecnología de la Información (DTI) fue culminado de manera exitosa.
3	Infraestructura en Servidores		100 %	100 %	Planeado	-
4	Telefonía IP		100 %	100 %	Planeado	-
5	Licenciamiento de Software		100 %	100 %	Planeado	-
6	Transferencia de Conocimiento		100 %	100 %	Planeado	-
7	Centro de Datos		100 %	100 %	Planeado	-
8	UPS de Respaldo		100 %	100 %	Planeado	-
9	Equipos de Cómputo		100 %	100 %	Planeado	-
Total			99,56 %			
VALOR AGREGADO A LA PRIMERA FASE DEL PROYECTO DE RENOVACIÓN TECNOLÓGICA						
1	Canales de Internet		Se adquiere un nuevo canal de Internet de 95 MB dedicado uno a uno sin reuso con el Proveedor de Servicios de Internet Movistar, en donde se permite solucionar las necesidades con la que contaba la Institución y se seguirá mejorando después de Instalar los elementos restantes del Contrato, debido a que facilitará la Administración del mismo en una manera más Eficiente.			
2	Migración de Sistemas Operativos en Equipos de Cómputo		La red esta soportada en un nivel capa tres, el cual permite la total administracion de la misma, y los equipos de cómputo soportada y cuentan con una versión del Sistema Operativo Windows 8.1 que en Pc's es la última versión estable, Respaldo eléctrico a componentes tecnológicos, canal de salida a internet de alta velocidad.			
3	Cableado Estructurado DTI, Unidad de Emprendimiento, Centro de Idiomas, Consultorio Sociopolítico, Salas de		Se logró instalar cableado estructurado nuevo con puntos de red, eléctricos regulados y no regulados en el Departamento de Tecnologías de la Información (82), Centro de Idiomas (4), Unidad de Emprendimiento (5), Clínica de pequeños animales (3),			

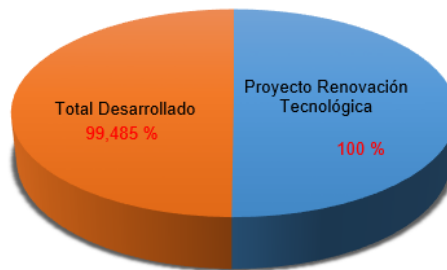
 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 16 de 27

	Conferencia (Auditorio)	Consultorio Sociopolítico (4) y Salas de Conferencia (Auditorio) () alineados a la normas EIA/TIA 568A y 606 que rigen este tipo de proyectos.
--	-------------------------	--

GRÁFICA DEL PORCENTAJE DESARROLLADO POR ÍTEM DE LA PRIMERA FASE DEL PROYECTO DE RENOVACIÓN TECNOLÓGICA



PARALELO DEL PROYECTO RENOVACIÓN TECNOLÓGICA



TRABAJO FUTURO DEL PROYECTO DE RENOVACIÓN TECNOLÓGICA (SEGUNDA FASE)

Al culminar el proceso de planeación y ejecución de la primera fase del proyecto de *Renovación Tecnológica* por parte del *Departamento de Tecnología de la Información (DTI)* en la *Universidad de la Amazonia*, se generaron nuevas necesidades dentro de la infraestructura del alma máter. Estas se hacen necesario implementar en una segunda fase del proyecto, las cuales se enunciarán a continuación:

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 17 de 27

- Seguir la instalación de cableado regulado respetando la normativa EIA/TIA 568^a, 606 entre otras, principalmente en el bloque administrativo.
- Implementar una red de Intranet para la difusión de Información Institucional, permitiendo la centralización de información a nivel administrativo.
- Implementar el Sistema de Gestión Documental que permita incorporar la política de cero papel y la Norma 8934 del 19 de febrero de 2014, mediante la cual se establecen las directrices en materia de Gestión Documental y organización de registros desde el Archivo General de la Nación.
- Incrementar la seguridad Física de las Instalaciones de cada uno de los Campus a través de la implementación de un Circuito Cerrado de Televisión Digital (IP).
- Mejorar el control de condiciones ambientales del Cuarto de Servidores y comunicaciones en el DTI mediante un sistema de refrigeración de precisión.
- Continuar con el mejoramiento de la Red Wifi en cada uno de los campus de la Universidad de la Amazonia.
- Realizar la conectividad de cada uno de los campus restantes como son (Balcanes, Yari, entre otros).

4.2.1.7 Articular la Universidad con los gobiernos nacional y territoriales, y el sector productivo de la Región Amazónica

Desde el lema “Construimos región con ética, responsabilidad social, inclusión y reciprocidad”, actualmente la Universidad de la Amazonia impulsa la creación de la mesa Universidad Empresa Estado Sociedad (UEE+S), con el propósito de aunar esfuerzos en procura de un desarrollo acorde a las necesidades de la región, pero teniendo en cuenta las particularidades como son la fragilidad ambiental y su ubicación geoestratégica.

Inicialmente dichas acciones se han planteado desde el quehacer de los grupos de investigación, pero permea la formación académica de los futuros profesionales. La consulta y relacionamiento con las entidades tanto del orden estatal como privado permite dar un redireccionamiento al quehacer de la Universidad, tratando de incidir de forma coherente y efectiva en las comunidades asentadas en la región amazónica.

4.3 Seguimiento al resultado de las auditorías internas de calidad

Como herramienta fundamental para la evaluación del estado y conformidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la oficina de control interno elaboró el programa de auditorías internas para el año 2015 dirigidas a procedimientos específicos para determinar aplicación de las normas legales y reglamentarias, incluido lo referente a normas de calidad, dando cumplimiento a esta programación se tienen los siguientes resultados:

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 18 de 27

Macroprocesos	Procesos	No Conformidades	Observaciones
Macroproceso Estratégico	Direccionamiento Estratégico	11	9
	Gestión Jurídica	2	10
	Gestión Información Y Comunicación	8	4
Macroprocesos Misionales	Docencia	12	22
	Investigación	0	3
	Extensión Y Proyección Social	8	5
Macroprocesos De Apoyo	Gestión Bienes Y Servicios	6	12
	Gestión Bienestar Institucional	15	5
	Gestión Documental	13	8
	Gestión Ambiental	14	9
	Gestión Financiera	7	6
	Gestión Talento Humano	20	19
	Gestión Apoyo Académico	Pendiente	Pendiente
	Gestión Tecnológica	0	6
Macroprocesos De Evaluación	Gestión Control	Pendiente	Pendiente
	Aseguramiento Calidad	14	2

Tabla 5. Resultado de Auditorías internas de calidad

Para el proceso de Gestión del Control a cargo de la oficina de Control Interno no se realizó auditoría interna de calidad porque los auditores actuales pertenecen al mismo proceso, el proceso Gestión Apoyo Académico queda pendiente para realizarla en el primer semestre del año 2015.

4.3.1 Consolidado de Observaciones y Hallazgos

Del resultado obtenido, el consolidado de observaciones y hallazgos relacionados con la norma NTCGP 1000:2009 se listan a continuación:

- **Numeral 8.2.3:** Seguimiento y medición de los procesos (Indicadores de gestión)
- **Numeral 4.1:** Requisitos generales (Plan Operativo Anual asociado al plan de desarrollo)
- **Numeral 8.3:** Control del Servicio No Conforme

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 19 de 27

• **Numeral 4.2.4:** Control de los registros (Uso y conservación)

Es importante que todos los auditados (líderes de proceso y personal adscrito al proceso) tomen conciencia de la importancia de las auditorías internas de calidad, analicen los resultados de las mismas y establezcan acciones para corregir de raíz las No Conformidades encontradas, estableciendo controles y acciones para la mejora continua del proceso, así como del sistema en general.

De la misma manera que en la tabla 5, a continuación se muestran los resultados por Macroprocesos, así mismo a modo grafico se puede observar en la figura 2 el resultado de esta auditoría.

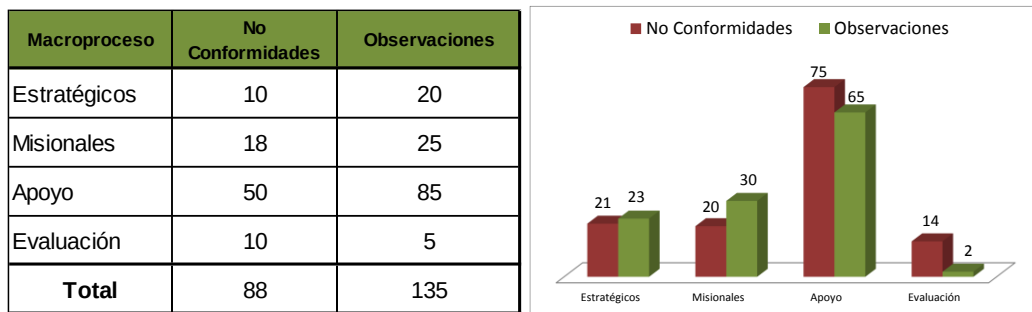


Figura 2. Consolidados de auditorías por Macroproceso.

4.3.2 Solicitudes de elaboración y modificación de documentos

Con la realización de las auditorías internas de calidad, se encuentran una serie de evidencias y hallazgos. Una de las maneras de solucionar estas fallas encontradas es realizando acciones correctivas, preventivas y de mejora, las cuales en algunos casos requieren de que se optimicen los procedimientos existentes o se desarrollen nuevos formatos para generar evidencia. A continuación se muestran las estadísticas de estas solicitudes:

Proceso	Nuevos					Modificados					Total Nuevos	Total Modificados	Total
	Formatos	Instructivos	Fichas Técnicas	Procedimientos	Guías	Formatos	Fichas Técnicas	Instructivos	Procedimientos	Guías			
Direccionamiento Estratégico									2		0	2	2
Gestión Jurídica						1			3		0	4	4
Gestión Información y Comunicación									4		0	6	6
Docencia	7		3	1		5	2	2	1		11	6	17
Investigación	3					3					3	3	6
Extensión y Proyección Social	3					8			16		3	24	27
Gestión Bienes y Servicios	17					17					17	17	34
Gestión Bienestar Institucional	2					7					2	7	9
Gestión Documental						1			6		0	7	7
Gestión Ambiental											0	0	0
Gestión Financiera											0	0	0
Gestión Talento Humano	5					9					5	9	14
Gestión Apoyo Académico	26					14			2		26	16	42
Gestión Tecnológica											0	0	0
Gestión Control	1					1					1	1	2
Aseguramiento Calidad	1			1		1			1		2	2	4
Total General	65		3	2		67	2	2	35	0	70	104	174

Tabla 9. Estadísticas solicitudes de documentos

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 20 de 27

Consolidado Cambios en el SIGC por Procesos

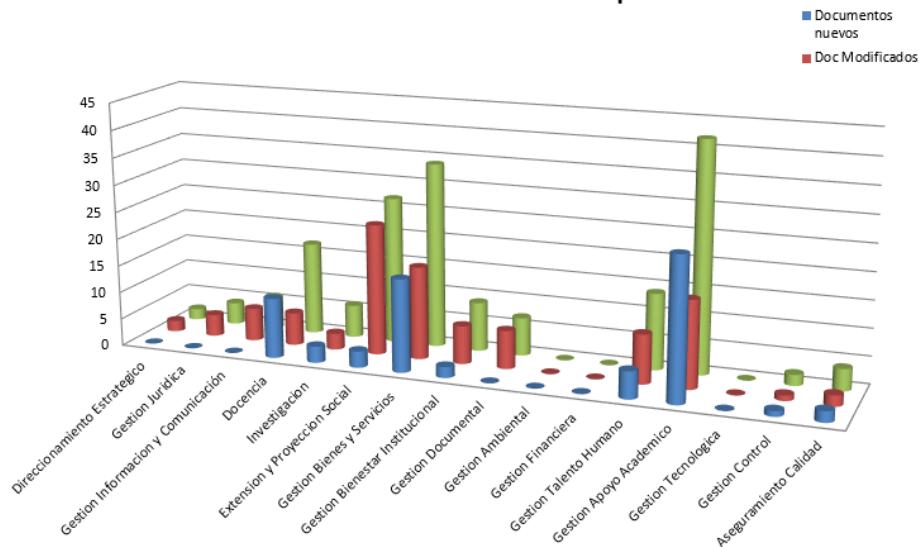


Figura 4. Solicitudes de Modificación y elaboración de documentos

4.4 Desempeño de los procesos

Desde cada uno de los procesos se han formulado indicadores de gestión, los cuales se encuentran registrados en la caracterización respectivamente, en ella se enuncia cada uno de los indicadores que tiene a cargo el líder del proceso.

El registro de avance de cada indicador se evidencia en la plantilla de *seguimiento de indicadores del proceso*, en donde indica la periodicidad de evaluación, tipo de indicador, la relación matemática, el responsable del proceso, la meta y la medición. A final de semestre se envía el reporte a la Oficina de Planeación, para que este sea incluido en la Revisión por la Dirección e igualmente en la Rendición de Cuentas.

El Plan Operativo Anual es un registro de las actividades planificadas para cada Proceso, este documento contiene las actividades que se deben desarrollar durante cada año, el cual es extraído del Plan de Desarrollo y aterrizado al alcance del año.

Para esta vigencia y verificando la ejecución del Plan de Desarrollo en el 2015 encontrando que se tuvo un porcentaje de cumplimiento del 95.48%. (Ver cuadro adjunto)

En este periodo se tuvo un porcentaje de cumplimiento casi del 100% del total de las actividades planificadas, se tiene una alta satisfacción y unos excelentes resultados en el apoyo al cumplimiento misional.

A nivel particular se han presentado los diferentes aspectos:

- En Direccionamiento Estratégico se ha liderado con gran esfuerzo el desarrollo de la perspectiva de modernización de la infraestructura, con la cual se logró aumentar la cobertura estudiantil, disminuir la deserción y fortalecer los espacios deportivos y salas de Sistemas, igualmente se tiene cobertura con red wifi a los Campus Universitarios.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 21 de 27

- Desde el Proceso Gestión de Información y Comunicaciones se han abierto nuevos espacios en la rejilla de programación para que los estudiantes desde su formación compartan los diferentes conceptos y el conocimiento, gracias este medio de comunicación que poco a poco ha tomado mucha fuerza en la comunidad regional, utilizándolo como una alternativa diferente para impartir conocimiento. Estos resultados positivos se ha notado gracias al incremento de programas emitido y de la duración de cada uno de ellos en la emisora.
- Los logros más destacados en el Proceso Docencia se han percibido con la ampliación de su oferta académica a nivel de posgrado, ya que se obtuvieron tres nuevas especializaciones, dos para la Facultad de Derecho y una para la Facultad de FCCEA, igualmente se logró el registro calificado de Psicología y de Educación Física, Deporte y Recreación.
- En el proceso de Investigación se ha logrado incluir 19 nuevo grupos de investigación reconocidos en Colciencias y tener 30 grupos de investigación registrados en esta entidad, igualmente se han desarrollados jornadas de formación y capacitación para generar cultura de investigación entre los docentes. Con los semilleros de investigación se han logrado consolidar un total de 88.

El alcance del cumplimiento del Plan de Desarrollo ha sido muy satisfactorio durante el año 2013, los funcionarios responsables de cumplir estas actividades han tenido un gran sentido de responsabilidad y pertenencia con la Universidad. Con este cumplimiento estamos muy cerca de terminar de ejecutar el Plan de Desarrollo 2012-2016.

4.5 Peticiones, Quejas y Reclamos

La Universidad de la Amazonia en procura de dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 30 de 1992, Ley 87 de 1993, Ley 734 de mayo de 2002, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, sobre la obligatoriedad de establecer el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, ha previsto los siguientes métodos para formular los requerimientos a través de:

1. Acudiendo personalmente al Campus Porvenir de la Universidad de la Amazonia, ubicado en:
 - a) Campus Porvenir, en la Calle 17 Diagonal 17 con Carrera 3F Barrio El Porvenir de Florencia, Caquetá, a través de la Oficina de Correspondencia. Horario de Atención al Público de Lunes a Viernes de 8:00 am a 12 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 pm.
2. Vía telefónica: Teléfonos 8-4340591
3. Correo electrónico: A través del correo quejasyreclamos@uniamazonia.edu.co. Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 22 de 27

4. Formulario Electrónico de PQRS: Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. El Sistema de Información de Atención al Usuario se encuentra disponible las 24 horas en la página web de la Universidad, no obstante, las solicitudes registradas por este medio serán tramitadas dentro del horario de Lunes a Viernes de 8:00 am a 12 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 pm.



Figura 1. Link de atención al ciudadano

4.5.1 Normatividad Jurídica Que Rige el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

En ejercicio de la autonomía universitaria consagrada en el Artículo 69 de la Constitución Política de Colombia de 1991 y desarrollada por algunas disposiciones contenidas en la Ley 30 de 1992, las Universidades pueden darse sus propias directivas y regirse por sus propios estatutos de acuerdo con la Ley, designando dentro de esa órbita sus autoridades académicas y administrativas, los derechos, obligaciones, inhabilidades, situaciones administrativas y régimen disciplinario del personal docente y administrativo.

De conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con los artículos 5, numeral 1; 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, es un derecho fundamental de toda persona, presentar peticiones respetuosas, por motivos de interés general o particular, ante las autoridades y obtener pronta resolución.

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 209 de la Constitución Política y 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, buena fe, debido proceso, participación, responsabilidad, transparencia y coordinación.

Por disposición expresa del artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y del numeral 19 del artículo 34 del Código Disciplinario Único -Ley 734 de 2002-, las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de los derechos de petición de interés general y particular, de información, de consulta, de documentos y de formulación de consultas.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 23 de 27

Para la atención de peticiones, quejas y reclamos, las autoridades deben cumplir los deberes previstos en el artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dirigidos a garantizar un trato respetuoso, diligente, claro, oportuno y ordenado a los usuarios.

Según lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en toda entidad deberá existir por lo menos una dependencia que se encargue de atender las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos.

Conforme al artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el incumplimiento de los principios y términos que rigen el ejercicio de derecho de petición constituye falta gravísima para los servidores públicos.

La Corte Constitucional colombiana en Sentencia C-818 de 2011 declaró la inexequibilidad diferida hasta el 31 de diciembre de 2014, de los artículos 10 (parcial), 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 y 309 (parcial) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4.5.2 Estadísticas de Quejas, reclamos y sugerencias

El Sistema de Atención al Usuario SIAU es una herramienta en el portal web de la Universidad en el que la comunidad universitaria puede radicar una Queja, Reclamo, Sugerencia, Petición o Consulta. Con esta aplicación se administran el control y respuesta de cada una de las solicitudes que se registran allí, a cada solicitud se le asigna un código con el que puede hacer el seguimiento respectivo. El administrador del SIAU es el encargado de conducir las solicitudes a su respectivo responsable de dar respuesta.

El total de quejas, reclamos y sugerencias recibidos en el año 2015 se registran a continuación:

	PETICIONES	RECLAMOS	QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL
ENERO	13	2	0	0	15
FEBRERO	17	0	0	0	17
MARZO	8	0	0	0	8
ABRIL	5	0	0	0	5
MAYO	7	1	0	0	8
JUNIO	7	0	0	0	7
JULIO	7	1	0	1	9
OCTUBRE	5	0	3	0	8
NOVIEMBRE	14	0	0	0	14
DICIEMBRE	11	0	3	0	14

Tabla 11. Total de Quejas, reclamos y solicitudes.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 24 de 27

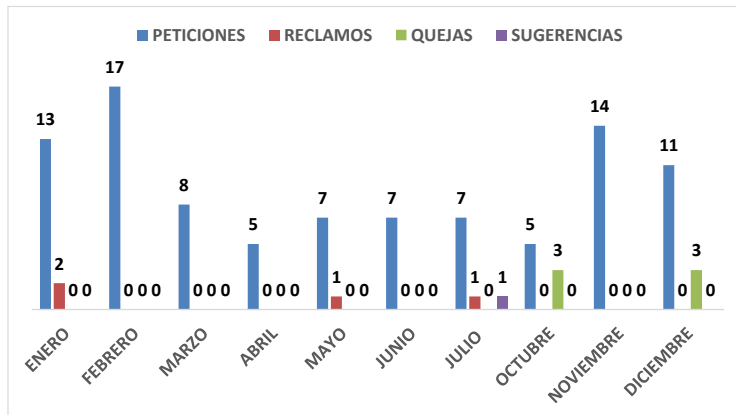


Figura 8. Gráfico de consolidado de Quejas, reclamos y sugerencias.

En el **ANEXO 1** se encuentra el informe trimestral de Quejas y Reclamos. Principalmente al buzón de quejas y reclamos llegan en su gran mayoría consultas en general, las cuales se les da una respuesta inmediata por parte del Coordinador de Atención al Usuario, en caso que él desconozca la respuesta es escalada a la persona que tengo conocimiento del tema, las consultas en el cuadro anterior se encuentran definidas como solicitudes.

4.5.3 Estado de las solicitudes recibidas en el SIAU

Como resumen general de solicitudes que llegan al SIAU se puede observar que en su mayoría corresponden a consultas, en la siguiente tabla se detalla que estas corresponden al 91.55% durante todo el año 2015.

Tipo	Total	Porcentaje
Queja	6	5.71 %
Reclamo	4	3.81 %
Peticiones	94	89.52 %
Sugerencias	1	0.95 %
Total	105	100 %

Tabla 12. Consolidado general de solicitudes que llegan al SIAU

A la fecha todas las solicitudes han sido resueltas desde sus dependencias respectivas, para ello la gestión que realiza el coordinador del SIAU es de gran importancia, puesto que una de sus funciones es verificar que se cumplan con los tiempos establecido por la ley para solucionar cada una de ellas

Tipo	Total	Resueltas
Queja	6	100 %
Reclamo	4	100 %
Peticiones	94	100 %
Sugerencias	1	100 %
Total	105	100 %

Tabla 13. Porcentaje de solicitudes resueltas

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 25 de 27

4.6 Servicio No Conforme

Responsabilidad general

Cualquier persona que se vea beneficiada de la prestación de los servicios misionales de la Universidad de la Amazonia puede detectar Servicios No Conformes, de acuerdo con los requisitos establecidos en cada caso. La aplicación de este procedimiento es responsabilidad de todas las personas que intervienen en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.

Dueño o responsable de cada proceso

Los responsables de cada proceso, o los Decanos y Jefes de Programa en estos casos, es responsable por verificar la aplicación adecuada de las acciones definidas para corregir o eliminar las no conformidades detectadas.

Junto con el Representante de la Dirección, se decide sobre las no conformidades que justifiquen la toma de acciones correctivas. En ese caso, se tendrán en cuenta las disposiciones del Procedimiento de Acciones Correctivas.

Elabora trimestralmente un reporte del estado, las estadísticas, y los beneficios del tratamiento de las no conformidades.

Condiciones especiales:

En el tratamiento de Salidas No Conformes se debe tener en cuenta:

Las Salidas No Conformes detectadas internamente y las Salidas No Conformes detectadas por los usuarios (quejas o reclamos), se identifican con por la fecha. Se deben registrar los servicios no conformes surgidos de:

- Los controles normalmente establecidos para los procesos.
- De las reuniones que se realicen periódicamente, las cuales deben quedar registradas mediante formato FO-E-AC-05-02 de asistencia a reuniones y mediante formato FO-E-AC-05-03, de actas de las reuniones si esto lo amerita.
- De igual manera de los Comités, Consejo Superior, Consejo Académico, Programas de de capacitación y demás que se requieran en el desarrollo de los procesos. Se debe evitar el registro de fallas o errores menores, que no inciden sobre la satisfacción de los usuarios o los colaboradores de la entidad.

En el siguiente cuadro se presentan los Servicios No Conformes registrados durante el periodo II-2015.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 26 de 27

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	FORMATO DE REGISTRO DEL SERVICIO NO CONFORME						
	CÓDIGO FO-E-AC-05-01	VERSIÓN 3	FECHA: 16-02-2016	HOJA 1 de 1			
No.	Proceso	Descripción del posible Servicio No Conforme	Fecha Identificación	Descripción de la Corrección	Responsable de la corrección, nombre y Cargo	Registro del cumplimiento de las acciones	Tipo de Acción
1	Docencia	Cancelación de transportes en el periodo comprendido de 01 al 06 de Junio de 2015, por fallas de vehículos del parque automotor		Información a los docentes con programas en ese periodo, los cuales modificaron su plan de trabajo para poder cumplir con los contenidos.	Jefes de Programa y Docentes		
2	Docencia	Manifestación verbal por parte del coordinador de Tecnología en Criminalística, donde sugiere la no continuidad para el Semestre II-2015 del docente Yardani Ramos pues según su percepción no cumple las expectativas de su orientación del curso.	12 Junio de 2015	En Proceso	Decano y Jefes de Programa Biología		
3	Docencia	Estado de deterioro sistema de aire acondicionado Sala Coreguaje	29-jul-15	Instalación de cuatro ventiladores en Sala Coreguaje	Vicerrectora Administrativa: Diana Ali García Capdevilla	Oficio FCCEA-POS-ESPECIALIZACIÓN No. 0164	Preventivo
4	Investigación	Elementos de laboratorio para prácticas	17 Octubre de 2012	Suministro y entrega de los elementos	Vice Administrativa		De Mejora
5							

Conforme a lo descrito en el cuadro anterior se puede analizar que los Servicios No Conformes se han presentado en torno a fallas en la infraestructura de la Universidad de la Amazonia, sin embargo se sigue presentando la situación que no se reportan todos los Servicios No Conformes que realmente se presentan en el diario vivir del desarrollo del proceso Docencia.

4.7 Conclusiones

- La dinámica de la gestión institucional que ha permitido el Sistema Integrado de Gestión de Calidad nos ha llevado a lograr un 95% de cumplimiento del Plan Operativo de la vigencia 2015, gracias al trabajo conjunto de toda la comunidad universitaria.
- Con el registro de las diferentes actividades en todos los procesos nos ha permitido el control, la trazabilidad y la gestión de la información.
- La Universidad de la Amazonia sigue manteniendo su índice de deserción estudiantil por debajo de la media Nacional, para el último período registrado el índice de deserción se ubica en 7.91% según la información que presenta el Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior - SPADIES v.2.8.1 definiendo a un estudiante como **desertor** cuando por dos periodos consecutivos abandona sus estudios y no registra matrícula en la Institución.
- Aunque las Auditorías Internas de Calidad han mostrado resultados altos de No Conformidades, sin embargo se han presentado grandes mejoras en cada uno de los

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 27 de 27

procesos, reflejando esto en las acciones de mejora que se han registrado para el año 2015.

4.8 Plan de Acción

Con el propósito de trabajar en aquellas No Conformidades que son comunes en todos los procesos, se definen las siguientes acciones:

- En trabajo conjunto con cada uno de los líderes de los procesos, realizar una revisión y verificación en lo posible de todos los procedimientos o en su defecto de aquellos que requieran actualización por caducidad o antigüedad del mismo.
- Diseñar una nueva plantilla de seguimiento de indicadores de Gestión para permitir un mejor seguimiento de los mismos.
- Revisar y actualizar las caracterizaciones de los procesos y realizar acompañamiento en el control y seguimiento de los indicadores de gestión.
- Actualizar los listados maestros de registros con la nueva versión del formato FO-E-AC-02-01, con el propósito de controlar e identificar cada uno de los documentos que los procesos tiene a su cargo.
- Realizar acompañamiento en el momento de la formulación de los Planes Operativos Anuales para tenerlos alineados con los Programas, Proyectos y Metas del Plan de Desarrollo.
- Cambiar metodología para el control del Servicio No Conforme y socializar su aplicación con los Jefes de todos los Programas Académicos.

Cordialmente



PATRICIA PINILLA PATIÑO
Jefe Oficina Asesora de Planeación- Representante de la Alta Dirección