

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 1 de 34

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2016

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 2 de 34

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	20
4.3.1	Consolidado de Observaciones y Hallazgos	21
4.3.2	Solicitudes de elaboración y modificación de documentos.....	22
4.4	Desempeño de los procesos	23
4.5	Peticiones, Quejas y Reclamos.....	24
4.5.1	Normatividad Jurídica Que Rige el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	25
4.5.2	Estadísticas de Quejas, reclamos y sugerencias	26
4.5.3	Estado de las solicitudes recibidas en el SIAU	27
4.6	Servicio No Conforme	28
4.6.1	Responsabilidad general	28
4.6.2	Dueño o responsable de cada proceso.....	28
4.6.3	Condiciones especiales:	28
4.6.4	Análisis del reporte 2016	29
4.7	Resultado de las Acciones Correctivas y Preventivas	31
4.8	Resultados del plan de acción del 2015	33
4.9	Conclusiones.....	33
4.10	Salidas de la Revisión y Plan de Acción.....	34

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 3 de 34

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
- Conclusiones

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 4 de 34

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 la última visita de renovación por segunda vez fue en abril 2016, 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 34

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, 2015 y 2016 no se contempla la modificación de esta política de calidad por lo que el acuerdo 022 continúa vigente para el siguiente año.

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 2016 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 34

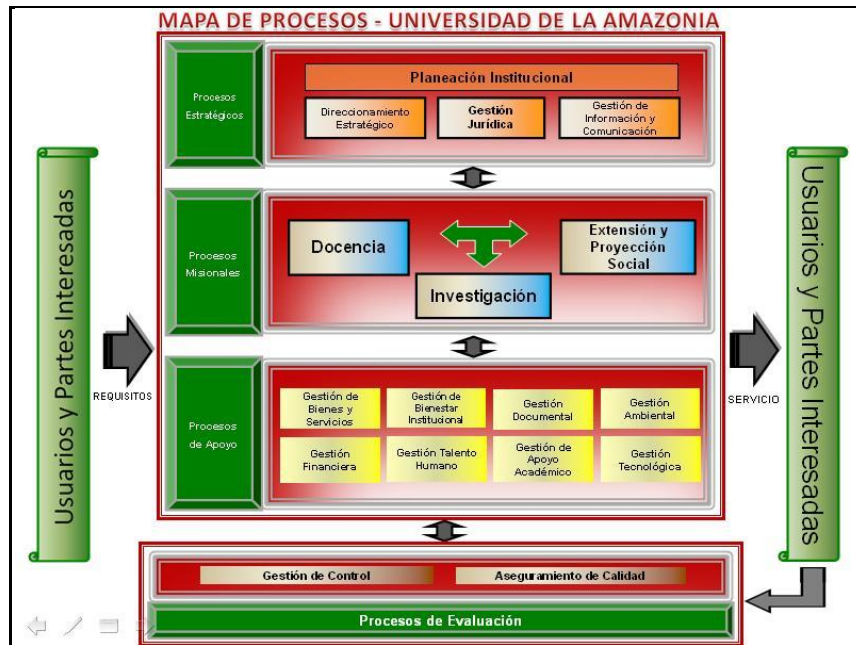


Figura 1 Mapa de Procesos

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	16	34	Vicerrector Academico	Jose Gustavo Roncancio Rodriguez
Investigacion	7	19	Vicerrector Investigaciones	Alberto Fajardo Oliveros
Extension y Proyeccion Social	11	32	Jefe Oficina Asesora Desarrollo Regional	Carlos López Urquina
Gestion Bienes y Servicios	22	43	Vicerrector Administrativo	Diana Ali García Capdevilla
Gestion Bienestar Institucional	9	16	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	27	9	Jefe Division Financiera	Jhoan Samir Andrade
Gestion Talento Humano	24	95	jefe Division Servicios Administrativos	Juan Carlos Parra
Gestion Apoyo Academico	50	87	Vicerrector Investigaciones	Alberto Fajardo Oliveros
Gestion Tecnologica	9	1	Jefe de Tecnologia de la Informacion	Fredy Antonio Verasteguy
Gestion Control	5	7	Jefe Control Interno	Viviana Padilla Orozco
Aseguramiento Calidad	9	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 34

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 2016 se obtuvo el registro calificado de la Maestría en Tecnologías de la Información y la Comunicación e igualmente abrió su primera cohorte en el segundo semestre.
- 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.
- En la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas se obtuvo el registro calificado de la Esp en Control Interno y Aseguramiento y abrió su primera cohorte en el segundo semestre.
- Resultado del trabajo realizado durante el año 2016 el día 3 de marzo del presente año se obtuvo el Registro Calificado de la Esp. En Gerencia de Empresas Agropecuarias y Rurales.
- Gracias al trabajo de ampliación de la oferta académica la Universidad de la Amazonia a la fecha se ofertan 10 Especializaciones.
- En Pregrado se abrió la oferta académica de tres programas nuevos de los que se obtuvieron el registro calificado durante el primer semestre del 2016, estos programas académicos son: Licenciatura en Educación Física Deporte y Recreación, Licenciatura en Educación Artística y Cultural y Psicología.
- Para los programas de Ingeniería Agroecológica y Administración de Empresas se cumplieron las agendas y las respectivas visitas de los pares la verificación de Condiciones para acreditarlos en Alta Calidad, a la fecha se espera que llegue respuesta por parte del Ministerio de Educación.
- A nivel de pregrado ase aumenta la cobertura en estudiantes matriculados en un 8.85% con respecto al año anterior, teniendo en el segundo semestre del año 2016 un total de 8526 estudiantes y el total de la población estudiantil con los posgrados tenemos 9096 estudiantes.
- El esfuerzo sostenido para propiciar la permanencia de los estudiantes se reflejó para el primer semestre del año 2016 en una tasa de deserción de 8.3%, mientras la tasa nacional estuvo en el 12.36%. La Universidad de la Amazonia en los últimos años ha 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.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 8 de 34

- A cierre del año 2016 se están capacitando 26 Docentes en formación a nivel de Doctorado, de este resultado se espera a futuro un alto desarrollo investigativo y potenciar los doctorados ofertados por la Universidad.
- En la vigencia del 2015 se tienen 95 nuevos Semilleros de Investigación y 88 proyectos de investigación en desarrollo.
- En cuanto a Grupos de Investigación en Colciencias se cuenta con 22 registrados y 22 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.

NOMBRE	DEPENDENCIA	ISSN
MOMENTOS DE CIENCIAS Publicación Indexada "Clasificación C"	F. DE CIENCIAS BÁSICAS	1692-5491
INGENIERÍAS Y AMAZONIA Publicación Indexada "Clasificación C"	F. INGENIERÍA	1692-7389
MAESTROS Y PEDAGOGÍA	F. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	0124-4655
APUNTES DE MATEMÁTICAS Y FÍSICA	PROG. MATEMÁTICAS Y FÍSICA	0120-8225
FACCEA Publicación Indexada "Clasificación C"	F. CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	1657-9658
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	F. DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	1692-9454
AMAZONIA INVESTIGA (Virtual)	F. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	2322-6307
AMAZONIA IURIS	F. DERECHO	2323-049521
MUNDO JURÍDICO (Virtual)	F. DERECHO	2539-4266
CUADERNOS AMAZÓNICOS	PROG. LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES	0124-146X

4.2.1.3 Lograr la acreditación institucional

En el marco del proceso de Acreditación Institucional el equipo de trabajo de la Universidad de la Amazonia termino este importante proceso en el primer semestre del 2016, para que en noviembre del 2016 se realizara la visita de los pares académicos. En su función de verificación de condiciones de calidad, los pares académicos entregaron el siguiente concepto:

“La Universidad de la Amazonia evidencia un importante nivel de calidad, especialmente durante la última década, así como un significativo nivel de pertinencia e impacto en el desarrollo de la región que evidencia los sostenidos esfuerzos por parte de los diversos directivos, docentes y administrativos para alcanzarlos”.

Se establece el balance de la siguiente manera:

- a)
- b) Se cumplen plenamente: Factores 1, 6 y 8.
- c) Se cumplen en alto grado: Factores 2, 4, 5, 10 y 11.
- d) Se cumplen aceptablemente: Factores 3, 7 y 9.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 9 de 34

“Los Pares Académicos recomiendan su acreditación para un período medio, al término del cual pueda evaluarse la superación de la actual línea de base adquirida”.

Hasta la fecha, se espera la respuesta final por parte del Ministerio de Educación en relación a la Acreditación de Alta Calidad.

En similar aspecto los programas de la Facultad de Ciencias de la Educación tuvieron sus respectivas visitas de pares, igualmente se espera resultado por parte del Ministerio de Educación.

Al cierre de la vigencia 2016, la Universidad cuenta con tres programas de pregrado con acreditación de alta calidad los cuales renovaron su registro calificado, tres revistas indexadas, 7 maestrías, 10 especializaciones, 2 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

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		
Tecnologías de la Información y la Comunicación	Presencial	4	10653	7 Años	105594
			01/06/2016		

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 10 de 34

✓ 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		
Control Interno y Aseguramiento	Presencial	2	5570	7 Años	105446
			29/03/2016		
Gerencia de Empresas Agropecuarias y Rurales	Presencial	2	3106	7 Años	Pendiente
			03/03/2017		

✓ 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		
Lic. Educación Física, Deporte y Recreación	Presencial	10	2847	7 Años	105354
			16-02-2016		
Psicología	Presencial	4	3806	7 Años	105411
			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		

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 11 de 34

✓ ESPECIALIZACIONES

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

✓ 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	Acreditación Alta Calidad		4 Años	351
		10	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	Acreditación Alta Calidad		4 Años	347
		10	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	Acreditación Alta Calidad		4 Años	3608
		9	10731		

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 12 de 34

			30/12/2009		
			3576	7 Años	
			29/04/2011		
Derecho	Presencial	10	10726	7Años	10554
			06/09/2012		
Ingeniería de Alimentos	Presencial	10	4953	7 Años	4797
			16/06/2011		
Ingeniería Agroecológica	Presencial	10	7170	7 Años	3607
			30/08/2011		
Ingeniería de Sistemas	Presencial	10	9955	7 Años	52384
			31/07/2013		

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 2016 se desarrollaron 92 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.

CONVENIOS 2016		
Localización	Tipo de Convenio	Cantidad
Regional	Marco	5
	Específico	56
Nacional	Marco	8
	Específico	17
Internacional	Marco	2
	Específico	4
TOTAL		92

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

- Red de Análisis Didáctico-Pedagógico en los Proyectos Educativos
- REDA (Recursos Educativos Digitales Abiertos)
- RLCE (Red Latinoamericana de Convivencia Escolar)
- CICE (Centro de Investigación en Calidad de la Educación)
- ONPE (Observatorio Nacional de Políticas en Evaluación)
- RCI (Red de Cooperación Internacional - ASCUN)
- Red Regional de Emprendimiento del Caquetá
- Red IDDEAL (Red de Investigación, Desarrollo y Divulgación de la Enseñanza-Aprendizaje a través de la Lúdica)
- Red Colombiana de Formación Ambiental
- Red Colombiana de Posgrados
- Red Colombiana de Universidades para la Paz – REDIUNIPAZ

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 13 de 34

- Red de Iniciativa Amazónica en Brasil.
- 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 Nacional de Universidades con Programas de Etno-Educación
- Red UDUAL (Unión de Universidades de América Latina)
- Red Nodo Sur de Oficinas de Relaciones Internacionales (ORI)
- ASCUN Nodo Centro Occidente
- Red Sur CIBESCO (Graduados)
- Red Nacional de Extensión Rural Universitaria RENER
- Red de Lenguaje, Nodo Organizado por la Universidad
- ZOOM – Canal Universitario
- Red de Extensión Universitaria
- Red FACON
- ACOFADE

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 2016 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		2016	
	I SEM	II SEM	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	65	65	65	65	65	65	65	65	65
FUNCIONARIOS POR CONTRATO	298	294	337	357	351	376	452	452	509	509	554	549
HONORARIOS	5	10	7	3	6	6	15	15	15	15	29	31
OFICIALES	12	11	10	10	10	10	10	10	12	12	12	12
TOTAL	380	380	419	435	432	457	542	542	601	601	660	657

Tabla 4. Funcionarios administrativos

Doctorado	Magíster	Especialista	Profesional
22	246	249	162

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 22 docentes con doctorado, 246 docentes con maestría y 249 con especialización.

Por medio del rubro de Estampilla ProDesarrollo Universidad de la Amazonia destinado para formación doctoral, la Universidad está apoyando 26 docentes que están realizando sus estudios de Formación Doctoral, como se muestra a continuación:

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 14 de 34

No.	NOMBRE	POSTGRADO	UNIVERSIDAD	PERÍODO DE INICIO
1	JUAN CARLOS SUÁREZ SALÁZAR	DOCTORADO EN CIENCIAS - BIOLOGÍA - ÁREA EN ECOFISIOLOGÍA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	A-2011
2	VERENICE SANCHEZ CASTILLO	DOCTORADO EN ANTROPOLOGÍA - ÁREA ETNOGRAFÍA Y ECOLOGÍA POLÍTICA	UNIVERSIDAD DEL CAUCA	A-2013
3	GELBER ROSAS PATIÑO	DOCTORADO EN CIENCIAS AGROPECUARIAS - ÁREA AGRARIA - SUELOS Y AGUAS	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	A-2013
4	ALEXANDER VELASQUEZ VALENCIA	DOCTORADO EN CIENCIAS BIOLOGÍA - ÁREA ECOLOGÍA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	A-2011
5	MARCO ANTONIO VIRGEN LUJAN	DOCTORADO EN BIOÉTICA - ÁREA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DEL BOSQUE	B-2010
6	GERMÁN EDUARDO CIFUENTES SANDOVAL	DOCTORADO EN DERECHO	UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA	A-2013
7	EDWIN EDUARDO MILLÁN ROJAS	DOCTORADO EN INGENIERÍA - ÁREA EN CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	A-2013
8	GUSTADO ADOLFO CELIS PARRA	DOCTORADO EN CIENCIAS AGROPECUARIAS - ÁREA EN PRODUCCIÓN ANIMAL TROPICAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	B-2013
9	JEAN ALEXANDER GAMBOA TABARES	DOCTORADO EN CIENCIAS AGROPECUARIAS - ÁREA AGRARIA - LÍNEA ENTOMOLOGÍA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	A-2013
10	FAVER ALVAREZ CARRILLO	DOCTORADO EN CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2014
11	ANDREA HERMOSA OTERO	DOCTORADO EN CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2014
12	YELLY YAMPARLI PARDO ROZ	DOCTORADO EN CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2014

No.	NOMBRE	POSTGRADO	UNIVERSIDAD	PERÍODO DE INICIO
13	MÓNICA SIRLEY CELIS GRANADA	DOCTORADO EN CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2014
14	WILSON RODRÍGUEZ PEREZ	DOCTORADO EN CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2014
15	EMMY JOHANNA CRUZ TRUJILLO	DOCTORADO EN CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2014
16	PAULA LILIANA GALEANO GARCÍA	DOCTORADO EN CIENCIAS QUÍMICAS	UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	B-2014
17	PAOLA ANDREA GARCÍA RINCÓN	DOCTORADO EN AGROINDUSTRIA Y DESARROLLO AGRÍCOLA SOSTENIBLE	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	A-2015
18	LIS MANRIQUE LOSADA	DOCTORADO EN INGENIERÍA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	A-2015
19	YOIS SMITH PASCUAS RENGIFO	DOCTORADO EN EDUCACIÓN Y CULTURA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	A-2015
20	CLARITZA MARLES BETANCOURT	DOCTORADO EN EDUCACIÓN Y CULTURA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2015
21	LUCELLY CORREA CRUZ	DOCTORADO EN EDUCACIÓN Y CULTURA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2015
22	SALOMÓN CALVACHE LÓPEZ	DOCTORADO EN EDUCACIÓN Y CULTURA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2015
23	JOHN JAIRO BELTRAN CHICA	DOCTORADO EN GESTIÓN	UNIVERSIDAD EAN	B-2015
24	JOSE ANTONIO MARÍN PEÑA	DOCTORADO EN GESTIÓN	UNIVERSIDAD EAN	A-2016
25	JULIO CESAR BLANCO RODRIGUEZ	DOCTORADO EN CIENCIAS APLICADAS	UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO	A-2016
26	JUAN PABLO PARRA HERRERA	DOCTORADO EN CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2016

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 15 de 34

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.

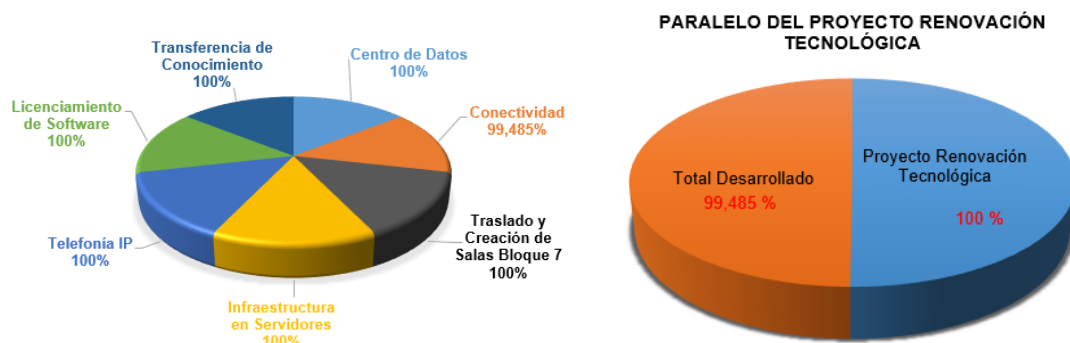
PROYECTO RENOVACIÓN TECNOLÓGICA FASE I						
ítem	Actividad		Porcentaje (%)		Estado	Observaciones
			Realizado	Total		
1	Conectividad y Despliegue de Fibra Óptica	Santo Domingo	100 %	100 %	Planeado	
		Campus Centro	100 %			
		Macagual	100 %			
		Salas Bloque Siete	100 %			
		Salas de Profesores	100 %			
		Auditorio	100 %			
		DTI	100 %			
		Sala Carlos Muñoz	100 %			
		Sala de Inglés	100 %			
		Bloque Administrativo	100 %			

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 16 de 34

		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			100 %			
VALOR AGREGADO A LA PRIMERA FASE DEL PROYECTO DE RENOVACIÓN TECNOLÓGICA						
1	Canales de Internet		En el proceso constante de renovación tecnologica en la Universidad de la Amazonia el factor de conectividad es de vital importancia para los procesos de proyección de los programas académicos en especial del Departamento de Educación a distancia. Desde esta perspectiva el Departamento de tecnologías de la Información proyecta la mejora de un canal de 95 MB a uno de 200 MB dedicados y un backup de 100MB dedicados con otro operador, y adicional un canal de 4 MB dedicados con un tercer operador a fin de garantizar el funcionamiento continuo de todos los servicios que presta el alma mater.			
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 Conferencia (Auditorio)		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), Consultorio Sociopolítico (4) y Salas de Conferencia (Auditorio) () alineados a la normas EIA/TIA 568A y 606 que rigen este tipo de proyectos.			

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 17 de 34

GRÁFICA DEL PORCENTAJE DESARROLLADO POR ÍTEM DE LA PRIMERA FASE DEL PROYECTO DE 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:

- 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).

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 18 de 34

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

En el marco de este objetivo, la Universidad desarrollo los siguientes frentes de acción, como son:

- **Feria Agroindustrial de Florencia y el Caquetá**

La Universidad de la Amazonia, con el objetivo de apoyar y contribuir al desarrollo del sector productivo del departamento del Caquetá, acompaña y apoya la realización de la feria agroindustrial de Florencia y el Caquetá.

Por parte de la Universidad, se participó con un Stand Institucional y se contó con la participación y apoyo del Consultorio Contable, el Jardín Botánico, el grupo de investigación BYDA, el grupo de investigación en Robótica, el Museo de Ciencia e Interacción, el Centro de Idiomas, la Granja Balcanes, el grupo de Investigación y los ejemplares del Criollo Caqueteño y los Estudiantes y Docentes del programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia. De igual forma, se contó con la participación de grupos artísticos de Bienestar Universitario.

- **Núcleos de Apoyo Fiscal con la DIAN**

Por lo anterior la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, ha impulsado la creación de los Núcleos de Asistencia Fiscal (NAF), diseñados como una iniciativa de responsabilidad social, que busca crear espacios de atención permanente donde los estudiantes y maestros, previamente capacitados, ofrecen asesoría tributaria en el ámbito normativo o técnico.

La Universidad de la Amazonia y la dirección territorial de la DIAN, adelantan el programa de la consolidación del Núcleo de Apoyo Fiscal, cuyo objetivo busca que los estudiantes de los programas profesionales de Contaduría Pública, Administración de Empresas y Derecho, realicen asesoramiento fiscal a personas naturales y jurídicas de baja renta, a pequeñas empresas, prestándoles gratuitamente los servicios y orientaciones contables y fiscales básicas; incentivar la ética fiscal y el servicio a la comunidad; así como también producir conocimiento contable y fiscal a través de grupos de estudio e investigación.

- **Portafolio de Servicios Pasión Caquetá.**

La Universidad de la Amazonia, ha venido acompañando y apoyando la puesta en marcha del Portafolio de Servicios “Pasión Caquetá”, de los sectores productivos consolidados en el departamento.

Dicha iniciativa es liderada por la Fuerza de Tarea Júpiter del Ejército Nacional y el Departamento de la Prosperidad Social, con el objetivo de presentar la oferta con que cuenta los sectores productivos y su fortalecimiento del proceso productivo que vienen adelantando.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 19 de 34

Se ha contado con la participación de la Gobernación del Caquetá, la Alcaldía de Florencia, la empresa SATENA, y los sectores productivos representados en ACUICA, ASOHECA, ASOPANELA, AMAZOOVINOS, ACAMAFRUT, ARTESANIAS, COOCAFICA, TURISMO, Comité de Ganaderos del Caquetá, entre otros.

Esto ha permitido generar espacios de presentación de la propuesta con embajadores y agregados militares. Se espera que durante el mes de diciembre se haga el lanzamiento oficial de la marca Pasión Caquetá en el departamento.

• **Comité Regional de las Cadenas Lácteas y Cárnicas del Caquetá.**

La Universidad de la Amazonia, ha venido acompañando la construcción y consolidación del plan de acción para los próximos años en el departamento del Caquetá en cuanto a los programas y proyectos a desarrollar en el territorio sobre la Cadena Láctea y Cárnica por parte de las instituciones como CORPOICA, SENA, Universidad de la Amazonia, Gobernación del Caquetá, Ministerio de Agricultura y Comité de Ganaderos del Caquetá.

• **Plan de Desarrollo Turístico del Caquetá**

La Universidad de la Amazonia, ha venido participando en la construcción de la cadena competitividad para el Turismo en el Departamento del Caquetá, definiendo como compromiso por parte de la Universidad de la Amazonia, desarrollar en los próximos cuatro años, de programas de formación en temas de turismo a nivel de pregrado y posgrado, que permita mejorar el desarrollo de este sector económico en el territorio y su respectiva investigación.

• **Agenda I+D+I Cacao**

La Universidad de la Amazonia, ha venido acompañando la construcción y consolidación de la cadena productiva del Cacao en el departamento del Caquetá. Por parte de la Universidad se hace necesario fortalecer las líneas de investigación, desarrollo e innovación sobre el Cacao para el fortalecimiento de la cadena productiva en el departamento.

• **Mesas de Trabajo Secretaría de Emprendimiento de Florencia**

La Universidad de la Amazonia y la Secretaria de Emprendimiento y Turismo del municipio de Florencia, realizan una mesa de trabajo con el objetivo de acompañar los diferentes programas que viene liderando el Centro de Empleo y Emprendimiento del municipio.

De igual forma, la Secretaria solicita apoyo a la Universidad para la construcción de las Políticas Públicas de Emprendimiento y Turismo para el municipio de Florencia.

• **Acompañamiento en la Cadena Productiva de Panela**

La Universidad de la Amazonia apoya y acompaña a la Asociación ASOPANELA, en la apuesta de establecer la cadena productiva de la Panela para el Caquetá. Por tal motivo

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 20 de 34

se participó en la reunión con el Ministerio de Agricultura y la Gobernación del Caquetá, para la firma de voluntad para la construcción de la cadena productiva para la panela.

Es importante mencionar el trabajo que desde el Centro de Investigación MACAGUAL de la Universidad de la Amazonia se viene liderando en la identificación de la variedad de caña panelera que mejor se adapte al suelo Caquetano. Se espera que los resultados de dicha investigación sean transferidos a ASOPANELA para que los pequeños productos mejoren su productiva y puedan ser más competitivos.

• Realización del Foro Departamental sobre el Cannabis

La Universidad de la Amazonia y la Coordinación del programa de Tecnología en Mercados realizan el primer Foro departamental sobre “El Cannabis como alternativa medicinal y sustitución de cultivos ilícitos en el Caquetá”.

Con la participación de Docentes, Estudiantes, el Ejército y el Departamento de la Prosperidad Social, la docente Erika Patricia Restrepo, lideró el desarrollo del Foro sobre el uso y propiedades del Cannabis como alternativa medicinal e industrial, y una posible solución a los cultivos ilícitos.

En dicho Foro se contó con la orientación de dos profesionales expertos en el tema, el saludo y presentación del representante a la Cámara Harry Geovanny Gonzalez sobre la Ley aprobada por el Congreso para el uso medicinal de cannabis en Colombia.

Como conclusiones importantes del Foro, es seguir trabajando en el desarrollo sobre los temas de Cannabis y su posible implementación en el departamento del Caquetá. Algunos estudiantes de diferentes programas académicos están interesados en generar un grupo de investigación con su respectivo semillero para continuar investigación sobre el uso del Cannabis como alternativa medicinal e industrial.

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 2016 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: 21 de 34

Macroprocesos	Procesos	No Conformidades	Observaciones
Macroproceso Estratégico	Direccionamiento Estratégico	4	4
	Gestión Jurídica	7	1
	Gestión Información Y Comunicación	2	1
Macroprocesos Misionales	Docencia	24	9
	Investigación	6	4
	Extensión Y Proyección Social	7	6
Macroprocesos De Apoyo	Gestión Bienes Y Servicios	15	17
	Gestión Bienestar Institucional	8	6
	Gestión Documental	11	3
	Gestión Ambiental	3	5
	Gestión Financiera	12	11
	Gestión Talento Humano	28	9
	Gestión Apoyo Académico	Pendiente	Pendiente
	Gestión Tecnológica	0	1
Macroprocesos De Evaluación	Gestión Control	Pendiente	Pendiente
	Aseguramiento Calidad	8	9

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

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.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 22 de 34

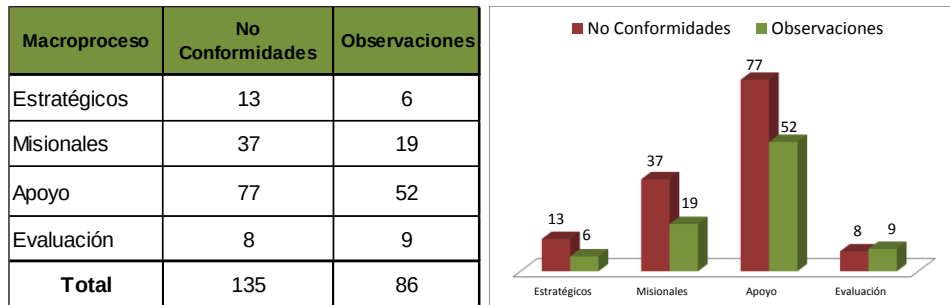


Figura 2. Consolidados de auditorías por Macroproceso.

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											0	0	0
Gestión Jurídica											0	0	0
Gestión Información y Comunicación											0	0	0
Docencia			1						1		1	1	2
Investigación						4			4		0	8	8
Extensión y Proyección Social	2					2			3		2	5	7
Gestión Bienes y Servicios						2			1		0	3	3
Gestión Bienestar Institucional	1			1		2			2		2	4	6
Gestión Documental											0	0	0
Gestión Ambiental											0	0	0
Gestión Financiera						5			7		0	12	12
Gestión Talento Humano	1			5		2			4		6	6	12
Gestión Apoyo Académico	16					20					16	20	36
Gestión Tecnológica		2		7							9	0	9
Gestión Control						3					0	3	3
Aseguramiento Calidad											0	0	0
Total General	20		1	13		40	0	0	22	0	36	62	98

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: 23 de 34

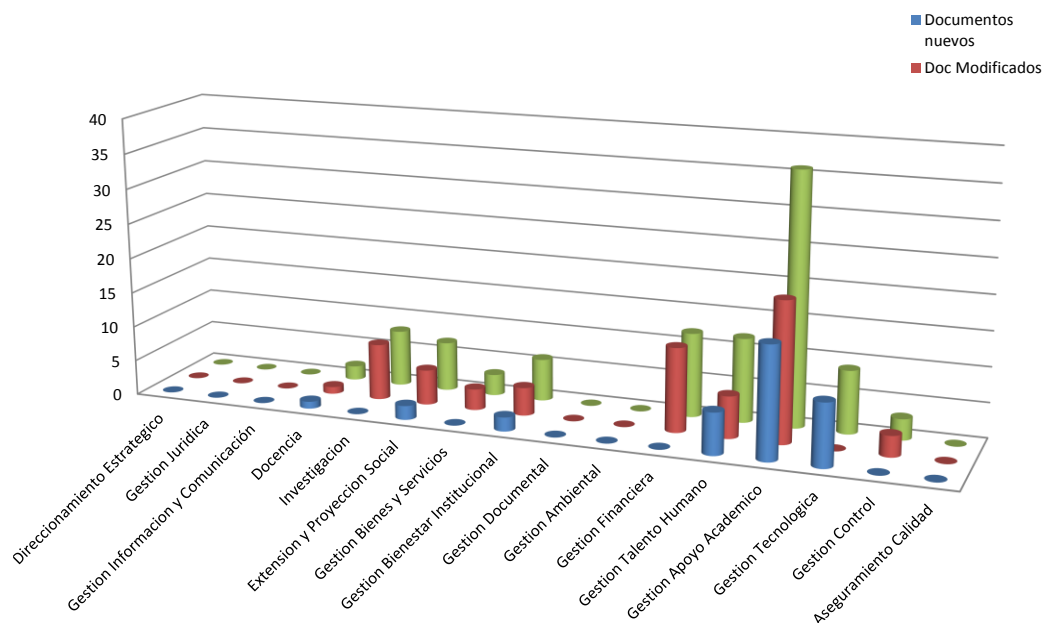


Figura 4. Solicitudes de Modificación y elaboración de documentos

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.

En este periodo se tuvo un porcentaje de cumplimiento del 90.04% del total de las actividades planificadas (Ver ANEXO 1), se tiene una alta satisfacción y unos excelentes resultados en el apoyo al cumplimiento misional.

La ejecución del Plan de Desarrollo en el 2016, momento en que culmina su vigencia, se tuvo un porcentaje de cumplimiento del 86.77%. (Ver ANEXO 2)

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 capacidad de cobertura estudiantil, disminuir la deserción y fortalecer

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 24 de 34

los espacios deportivos y salas de Sistemas, igualmente se tiene cobertura con red wifi a los Campus Universitarios, la cubierta de la concha acústica y el nuevo acceso por el Barrio Abbas Turbay.

- 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 cuatro nuevas especializaciones, dos para la Facultad de Derecho y dos 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 22 nuevo grupos de investigación reconocidos en Colciencias y tener 22 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 95.
- Institucionalmente estamos ad portas de lograr la Acreditación Institucional, resultado de un trabajo de 4 años el cual tuvo su trabajo final en noviembre del 2016 con la visita de pares para la verificación de requisitos, de la cual los pares recomendaron al CNA Acreditar la Universidad por un periodo medio.

El cumplimiento del Plan de Desarrollo al terminar su vigencia ha sido muy satisfactorio, los funcionarios responsables de cumplir estas actividades han tenido un gran sentido de responsabilidad y pertenencia con la Universidad.

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 7:30 am a 11:30 m. y de 1:30 p.m. a 5:30 pm.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 25 de 34

2. Vía telefónica: Teléfonos 8-4366160
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.
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 7:30 am a 11:30 m. y de 1:30 p.m. a 5:30 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.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 26 de 34

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.

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.

La Universidad de la Amazonia para brindar una mejor atención a la comunidad universitaria, y en consonancia con los mandatos legales, reemplazó el sistema integrado de atención al usuario –SIAU- por el sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRS-D), que se encuentra parametrizado con las disposiciones legales vigentes en esta materia.

Por las anteriores consideraciones y en procura de dar un estricto cumplimiento al mandato constitucional y a las disposiciones legales vigentes en relación al ejercicio del derecho fundamental de petición en su sentido más amplio, se estima necesario actualizar el reglamento Interno para atender adecuada y eficientemente las peticiones, quejas y reclamos, que se promuevan por los ciudadanos directamente ante la entidad e igualmente, sobre aquellas que se recepcionen y correspondan tramitar al interior de la Universidad de la Amazonía, a fin de incluir en él las modificaciones contenidas en la Ley 1755 de 2015 y el uso del sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRS-D).

4.5.2 Estadísticas de Quejas, reclamos y sugerencias

El módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS-D es una herramienta en el portal web de la Universidad, puesta en servicio en marzo 2016, en el que la comunidad universitaria puede radicar una Queja, Reclamo, Sugerencia, Petición,

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 27 de 34

Consulta o Denuncias. Con esta aplicación se administran la asignación de responsable, control, 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 2016 se registran a continuación:

	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	FELICITACIONES	COMENTARIO	RECURS. APELACION	AGRADECIMIENTOS	TOTALES
ENERO										0
FEBRERO										0
MARZO	2	2	1	1	5	1				12
ABRIL	1				8		1			10
MAYO	6	2	1	2	8			1		20
JUNIO	7	1	2		4					14
JULIO	4	1	1		2				1	9
AGOSTO	4	3	1		3					11
SEPTIEMBRE	5	2	1	1	8	1				18
OCTUBRE	6	2			8					16
NOVIEMBRE	3	2			8					13
DICIEMBRE	4	1			4					9
TOTAL	42	16	7	4	58	2	1	1	1	132

Tabla 11. Total de Quejas, reclamos y solicitudes.

En el **ANEXO 3** 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 módulo PQRS-D se puede observar que las consultas son las que tienen un porcentaje mayor, equivalente al 43.9 %, seguido de las peticiones, que conceptualmente son similares en solicitud como consulta en un 31.8, teniendo un porcentaje de 75.7% relacionados a consultas, dudas e inquietudes de tipo académico y administrativo, las Quejas y Reclamos suman un 12,1% y 5.3% respectivamente, teniendo un peso bajo.

Tipo	Total	Porcentaje
Queja	16	12.1%
Reclamo	7	5.3%
Peticiones	42	31.8%
Sugerencias	4	3.03%
Consultas	58	43.9%
Felicitaciones	2	1.5%

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 28 de 34

Comentario	1	0.7
Recursos de Apelación	1	0.7%
Agradecimientos	1	0.7%
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 Sistema de Quejas y Reclamos 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.

4.6 Servicio No Conforme

4.6.1 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.

4.6.2 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.

4.6.3 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 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 capacitación y demás que se requieran en el desarrollo de los procesos. Se debe

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 29 de 34

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.

4.6.4 Análisis del reporte 2016

Analizando los diferentes Servicios No Conformes reportados en el año 2016 se evidencia las fallas de infraestructura en unas oficinas administrativas, sin embargo esta falla se resolvió por completo con un plan de mantenimiento formulado por Supervisión para todas las viga canales, cunetas y bajantes de aguas lluvias.

Otro Servicio No Conforme de importancia a resaltar es el reportado por la Vicerrectoría de Investigaciones, debido a que los resultados de la convocatoria de los Grupos de Investigación de Colciencias fueron muy bajos en el 2015, sin embargo al cumplir lo propuesto en las actividades a desarrollar, se logró tener un muy resultado en el 2016 con la convocatoria e igualmente la inversión realizada en Laboratorios un Unidades de Apoyo a la Investigación fortalecerá más los resultados a futuro. El trabajo para actualizar las Políticas de Investigación se formuló un equipo técnico interdisciplinario que está trabajando en una propuesta de las nuevas políticas, se espera tener una propuesta en el primer semestre, para que en el segundo semestre se haga la respectiva socialización y respectiva aprobación por las instancias.

Las dinámicas académicas de la Universidad y su limitado recurso para funcionamiento permiten que se generen los Servicios No Conformes relacionados a falta de docentes para asignación de materias, debido que las necesidades de falta de docentes se generan días previos al inicio del periodo académico y el tema de convocatoria respectiva contratación de docentes de cátedra toma un tiempo prudencial que alcanza a cruzarse con las primeras semanas de clase.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 30 de 34

 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 Consecutivo	Proceso	Descripción del Servicio No Conforme	Fecha Identificación	Responsable de Acción del SNC	Fecha de Verificación	Fecha de Cierre
1	Docencia	No asignacion de docente Teorias pedagogicas Programa de Ingles	04/02/2016	Carmenta Aguilar Gonzalez	18/02/2016	
2	Docencia	Inundacion de oficina de Administracion Financiera, Programa a distancia	08/02/2016	Jorge Andres Barbosa	18/02/2016	18/02/2016
3	Docencia	Inundacion de oficina de programas de distancia Tecnologia en Criminalistica	08/02/2016	Vladimir Ramirez Perdomo	22/02/2016	22/02/2016
4	Docencia	Inundación de oficina Tecnologia en Gestión de Mercados	08/02/2016	Jaime Castro	22/02/2016	22/02/2016
5	Docencia	Asignacion y convocatoria de docentes Quimica	10/02/2016	Gloria Magally paladino	19/02/2016	19/02/2016
6	Docencia	Asignación de docentes Programa Ingenieria Agroecologica	10/02/2016	Max Vargas	22/02/2016	22/02/2016
7	Docencia	Verificacion de disponibilidad y asignacion de salones nuevos	11/02/2016	Max Vargas	17/02/2016	17/02/2016
8	Docencia	Permiso de no asistencia por motivo religioso a estudiante Jessenia Andrea Pinto	11/02/2016	Jose Antonio Marin	15/02/2016	01/04/2016
9	Docencia	Solicitud de convocatoria docente Cinematica y Dinamica I semestre	12/02/2016	Jose Antonio Marin	11/04/2016	11/04/2016
10	Docencia	Cancelacion de un grupo y reagrupacion de alumnos en el curso adicional. Asigantura Termodinamica	12/02/2016	Jose Antonio Marin	22/02/2016	22/02/2016
11	Docencia	Solicitud aires acondicionado	12/02/2016	No indica	No indica	No indica
12	Docencia	Concertación entre los estudiantes y Docentes para normalizar el desarrollo de clases	22/02/2016	Julian de Los Rios		
13	Docencia	Comunicación con el Docente y Jefe de Programa para le desarrollo de la asignatura matematica multivariable	04/03/2016	Magali Paladines	14/02/2016	14/02/2016
14	Docencia	Seguimiento al caso transporte estudiantes a Santo Domingo, Estudiantes de MVZ	04/03/2016	Cristina Elodia Bahamón	pendiente	pendiente
15	Docencia	Asignación de jurados para evaluar proyectos de grado. Doctorado en Ciencias Naturales y Desarrollo Sustentable.	08/03/2016	Fausto Andrés Ortiz	02/05/2016	
16	Docencia	Habilitar calificación docente Maestría en tributación	08/04/2016	John Jairo Restrepo	12/04/2016	12/04/2016
17	Docencia	Metodo de incentivo para docentes que evaluan tesis Maestría en ciencias Biologicas	13/04/2016	Lyda Constanza Galindo	02/05/2016	
18	Docencia	Seguimiento a caso de inconformidad por docente Anatomia I, II - MVZ	13/04/2016	Cristina Elodia Bahamón	25/04/2016	
19	Docencia	Plan de Contingencia por falta de docente en grupo de educación A Distancia	13/02/2016	Yaneth Agudelo Rueda	27/02/2016	27/02/2016
20	Docencia	Grupo sin Docente para el primer encuentro presencial Educación a Distancia	05/02/2016	Daniel Camilo Durán	12/03/2016	12/03/2016
21	Docencia	No acompañamiento de los Docentes en los momentos de aprendizaje de los estudiantes	18/03/2016	Daniel Camilo Durán	18/03/2016	18/03/2016
22	Docencia	Grupo 3 - de primer semestre sin docente para el espacio académico proceso de pensamiento, para el primer encunetro presencial modalidad distancia	20/02/2016	Sandra Liliana Stella Polo	22/02/2016	22/02/2016
23	Docencia	Docente no realizan el envío de Autoevaluaciones para que los estudiantes las presenten en las fechas acordadas.	02/04/2016	Daniel Camilo Durán	05/04/2016	05/04/2016
24	Docencia	Incumplimiento de los docentes en el envío del cuestionario de Autoevaluación en las fechas establecida.	02/04/2016	Sandra Liliana Stella Polo	05/04/2016	05/04/2016
25	Investigación	Políticas de Investigacion institucional no actualizadas	16/02/2016	Alberto Fajardo Oliveros	20/06/2016	
26	Investigación	Insuficiente acompañamiento en el diligenciamiento de la plataforma Scienti de COLCIENCIAS, par el diligenciamiento del CvLac y GrupLac.	01/03/2016	Alberto Fajardo Oliveros	20/06/2016	
27	Investigación	Insuficiente acompañamiento en la capacitación a investigadores para escribir articulos científicos y apoyo a los comité editoriales de las revistas	01/03/2016	Alberto Fajardo Oliveros	30/06/2016	
28	Docencia	Falta de Docentes para orientación de clases	02/08/2016	Max Vargas	05/09/2016	31/08/2016
29	Docencia	Exigencias de horarios y actividades académicas en asignaturas que no corresponden	14/09/2016	Cristina Elodia Bahamón	30/11/2016	
30	Docencia	Irregularidades con el desarrollo de las actividades académicas por parte del Docente Walter Ciro Restrepo	01/04/2016	Jhon Arley García Quintero		25/11/2016
31	Docencia	Se presentan reiterados contratiempos con el docente adscrito a Programa de Matemáticas y Física, Hernán Tovar Ortiz. Periodo 2016-1	08/04/2016	Jhon Arley García Quintero		25/11/2016
32	Docencia	Se presenta mora en cuanto a la asignación de docentes en servicio por parte del Programa de Licenciatura en Matematicas y Física, pata el inicio oportuno de clases en el periodo 2016-2	16/09/2016	Jhon Arley García Quintero		30/09/2016

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 31 de 34

4.7 Resultado de las Acciones Correctivas y Preventivas

No.	Acción Propuesta	Proceso	Fecha	Estado	Observaciones
1	Mejora	Gestión Documental	28/03/2016	cumplido	Cronograma cumplido
2	Mejora	Gestión Tecnológica	19/08/2016	cumplido	Procedimiento documentado
3	Mejora	Gestión Tecnológica	19/08/2016	cumplido	Formato implementado
4	Mejora	Gestión Tecnológica	17/03/2016	cumplido	Formato implementado
5	Mejora	Gestión Tecnológica	17/03/2016	cumplido	Procedimiento actualizado
6	Mejora	Gestión Tecnológica	17/03/2016	cumplido	Caracterización actualizada
7	Mejora	Gestión Tecnológica	17/03/2016	cumplido	Cronograma cumplido
8	Mejora	Gestión Tecnológica	17/03/2016	cumplido	Procedimiento documentado
9	Mejora	Gestión Tecnológica	17/03/2016	cumplido	Procedimiento modificado
10	Mejora	Gestión Tecnológica	17/03/2016	cumplido	Procedimiento modificado
11	Mejora	Gestión Tecnológica	17/03/2016	cumplido	instructivo creado
12	Mejora	Docencia	22/06/2016	cumplido	Procedimiento creado y reportado en el SUIT
13	Mejora	Docencia	22/06/2016	cumplido	Procedimiento creado, implementado en chairá y reportado en SUIT
14	Preventiva	Extensión y Proyección Social	13/03/2016	Pendiente	Pendiente
15	Preventiva	Extensión y Proyección Social	13/03/2016	cumplido	Acuerdo 28 de 2016
16	Preventiva	Investigación	28/04/2016	En proceso de ajuste	En estudio por comité de investigaciones
17	Preventiva	Investigación	28/04/2016	en curso	convocatoria abierta
18	Preventiva	Investigación	03/03/2016	cumplido	indicadores actualizados
19	Preventiva	Investigación	03/03/2016	cumplido	documentos modificados
20	Preventiva	Investigación	03/03/2016	cumplido	Caracterización actualizada
21	Preventiva	Gestión Talento Humano	28/04/2016	cumplido	Revisión de afiliaciones
22	Preventiva	Gestión Talento Humano	28/04/2016	cumplido	Verificado plan de implementación
23	Preventiva	Gestión Talento Humano	28/04/2016	cumplido	Labores aprobadas por C.A.
24	Preventiva	Gestión Talento Humano	02/03/2016	cumplido	Procedimiento actualizado
25	Mejora	Gestión Talento Humano	02/03/2016	cumplido	Procedimiento actualizado
26	Mejora	Gestión Talento Humano	02/03/2016	cumplido	Formato eliminado
27	Mejora	Gestión Talento Humano	02/03/2016	cumplido	Documento Corregido
28	Mejora	Gestión Talento Humano	02/03/2016	cumplido	Procedimiento actualizado

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 32 de 34

No.	Acción Propuesta	Proceso	Fecha	Estado	Observaciones
29	Correctiva	Aseguramiento Calidad	01/03/2016	cumplido	Módulo en servicio
30	Correctiva	Gestión Jurídica	10/03/2016	cumplido	Procedimiento actualizado
31	Mejora	Gestión Ambiental	11/07/2016	cumplido	Diagnósticos Incluidos
32	Mejora	Gestión Ambiental	19/04/2016	cumplido	Formato Implementado
33	Mejora	Gestión Ambiental	30/03/2016	cumplido	Formato Implementado
34	Mejora	Gestión Ambiental	03/03/2016	cumplido	Procedimiento con nueva metodología
35	Mejora	Gestión Ambiental	01/03/2016	cumplido	Procedimiento actualizado
36	Mejora	Gestión Ambiental	01/03/2016	cumplido	Guía actualizada
37	Mejora	Gestión Ambiental	01/03/2016	cumplido	Formatos reajustados
38	Mejora	Gestión Ambiental	01/03/2016	cumplido	Formatos implementados
39	Mejora	Gestión de Información y Comunicación	27/02/2016	cumplido	Ok
40	Mejora	Gestión de Información y Comunicación	27/02/2016	cumplido	Ok
41	Mejora	Gestión de Información y Comunicación	27/02/2016	cumplido	Ok
42	Mejora	Gestión de Información y Comunicación	27/02/2016	cumplido	Ok
43	Mejora	Gestión del Control	22/02/2016	cumplido	Caracterización actualizada
44	Mejora	Gestión del Control	22/02/2016	cumplido	Procedimiento actualizado
45	Mejora	Gestión del Control	22/02/2016	cumplido	Procedimiento actualizado
46	Mejora	Gestión del Control	22/02/2016	cumplido	Procedimiento actualizado
47	Mejora	Gestión del Control	22/02/2016	cumplido	Procedimiento actualizado
48	Mejora	Gestión del Control	22/02/2016	cumplido	Procedimiento actualizado
49	Mejora	Gestión Bienestar Institucional	22/02/2016	cumplido	Modificación Realizada
50	Mejora	Gestión Bienestar Institucional	22/02/2016	Pendiente	Pendiente de presentar propuesta
51	Mejora	Gestión Bienestar Institucional	22/02/2016	Pendiente	Pendiente de presentar propuesta
52	Mejora	Gestión Bienestar Institucional	22/02/2016	cumplido	Procedimiento eliminado
53	Mejora	Gestión Bienestar Institucional	22/02/2016	cumplido	Procedimiento modificado
54	Mejora	Gestión Bienestar Institucional	22/02/2016	cumplido	Procedimiento actualizado
55	Mejora	Gestión Bienestar Institucional	22/02/2016	cumplido	Procedimiento actualizado
56	Mejora	Gestión Bienestar Institucional	22/02/2016	cumplido	Procedimiento actualizado
57	Mejora	Gestión Bienestar Institucional	22/02/2016	cumplido	Procedimiento actualizado

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 33 de 34

4.8 Resultados del plan de acción del 2015

Actividades	% de Cumplimiento	Observaciones
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.	86%	Con el Proceso Gestión de Apoyo Académico no se pudo hacer la respectiva revisión de todos los procedimientos
Diseñar una nueva plantilla de seguimiento de indicadores de Gestión para permitir un mejor seguimiento de los mismos.	100%	Formulado el procedimiento PD-E-AC-10 procedimiento seguimiento, medición y análisis de indicadores
Revisar y actualizar las caracterizaciones de los procesos y realizar acompañamiento en el control y seguimiento de los indicadores de gestión.	86%	Con el Proceso Gestión de Apoyo Académico quedo pendiente el acompañamiento para la formulación de 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.	100%	Revisado y actualizado todos los listados maestros de registros
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.	100%	A todos los líderes de los procesos se hizo acompañamiento, e igualmente la metodología se aplicará todos los años.
Cambiar metodología para el control del Servicio No Conforme y socializar su aplicación con los Jefes de todos los Programas Académicos.	100%	Se actualizó el procedimiento PD-E-AC-05 y se hizo capacitación el día 28 abril 2016

4.9 Conclusiones

- El compromiso institucional del equipo de trabajo de la Universidad de la Amazonia ha permitido lograr un porcentaje de cumplimiento del 86% del Plan de Desarrollo.
- Igualmente en la ejecución del Plan Operativo Anual de la vigencia 2016 se cumplió en un 90%, siendo realmente positivo este resultado en torno a la gestión realizada desde cada proceso.
- 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 8.3% 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.
- En su plan de ampliación de la oferta académica institucional La Universidad de la Amazonia en los últimos años ha presentado en promedio un incremento de la

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 34 de 34

población estudiantil de un 3% anual, teniendo un cierre de población estudiantil de 9096.

- Resultado del trabajo de 3 años con el propósito de lograr la Acreditación Institucional de Alta calidad, se tuvo la visita de pares académicos para la verificación de requisitos en el segundo semestre del 2016 y la recomendación de los Pares es de Acreditar la Universidad por un periodo medio.

4.10 Salidas de la Revisión y Plan de Acción

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

- La formulación del Plan de Desarrollo para la vigencia 2016-2019 se hará a partir del resultado del análisis de la batería de indicadores 2013-2016 definidos como insumo y punto de referencia del estado situacional de la Universidad, igualmente se definirán metas de resultado y metas de producto para hacer el respectivo monitoreo, seguimiento y medición de los resultados de lo proyectado.
- 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.
- A partir de la necesidad de definir las tablas de retención documental de las dependencias faltantes, se iniciará un trabajo de acompañamiento para formularlas y llevarlas a Comité de Archivo.
- Con el propósito de formular una nueva política de Investigación se construyó un equipo interdisciplinario de asesores externos que presentarán una propuesta de Políticas de Investigación y el Estatuto de Investigación para ser debatida y a su vez aprobada por los respectivos cuerpos colegiados.
- A raíz de que en las auditorías internas se evidencia que muchas unidades de apoyo y dependencias no están creadas, resultado de esta necesidad se hará una revisión y actualización de la Estructura Interna de la Universidad de la Amazonia.
- Una situación recurrente en torno a las dinámicas de los procesos administrativos es la lentitud de los mismos, como medida para que los diferentes trámites administrativos tengan mayor dinamismo y no genere obstrucción, es delegar funciones del Señor Rector a diferentes directivos y no se genere un cuello de botella en la toma de decisiones.

Cordialmente

LUS MANUEL ESPINOSA CALDERÓN
Jefe Oficina Asesora de Planeación- Representante de la Alta Dirección