INFORME
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
2018

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 19
4.3.1 Consolidado de Observaciones y Hallazgos 20
4.3.2 Solicitudes de elaboración y modificación de documentos 21
4.4 Desempeño de los procesos 23
4.4.1 Cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional 23
4.4.2 Desempeño en la Gestión Institucional 24
4.4.3 Desempeño del Proceso 24
4.5 Peticiones, Quejas y Reclamos 25
4.6 Medición del Servicio 27
4.7 Evaluación de Desempeño a los Proveedores 33
4.8 Servicio No Conforme 34
4.8.1 Responsabilidad general 34
4.8.2 Dueño o responsable de cada proceso 34
4.8.3 Análisis del reporte 2018 35
4.9 Análisis de riesgos del Sistema de gestión 36
4.10 Resultado de las Acciones de Mejora 40
4.11 Resultados del plan de acción del 2018 41
4.12 Conclusiones 42
4.13 Salidas de la Revisión y Plan de Acción 43

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 y grado de cumplimiento de los Objetivos de Calidad
- Seguimiento al resultado de las Auditorías Internas
- Resultado del desempeño de los Procesos,
- Conformidad del Servicio
- Estado de las acciones preventivas y correctivas
- Estado de Peticiones, Quejas y Reclamos
- Recomendaciones para la mejora
- Análisis de Riesgos y Oportunidades
- Conclusiones
- Oportunidades de mejora y planes de mejoramiento

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 2016 y visita de otorgamiento a la norma ISO 9001:2015, en todos sus procesos, con:

- ISO 9001 de 2015: certificación internacional.
- ISO 9001 de 2005: 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.

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 2017 y 2018 no se ha contemplado la posibilidad de realizar modificación a la política de calidad, por lo que el acuerdo 022 continúa vigente para el siguiente año.

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 fueron articulados con el Plan de Desarrollo 2017-2019 "La Universidad hacia el Posconflicto", aprobado en el acuerdo 28 del Consejo Superior del 2017.

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.

Durante la vigencia 2018 se creó, estructuró y documentó el Proceso Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo, definido con 17 procedimientos que sustentan operacionalmente su objetivo, gracias a este nuevo proceso los Macroprocesos de Apoyo suman 9.

La Universidad de La Amazonia por medio de la Resolución 2373 del 18 diciembre 2009 adoptó el mapa de procesos que representa el modelo de operación por procesos estableciendo 17 procesos, agrupados en procesos estratégicos (3), misionales (3), de apoyo (9) 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).

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	Lider del Proceso		Total de Procedimientos	Total de formatos
	Cargo	Nombre		
Direccionamiento Estratégico	Jefe de Planeación	Luis Manuel Espinosa Calderón	7	19
Gestión Jurídica	Secretario General	Daniel Camilo Valencia Hernandez	9	2
Gestión Información y Comunicaciones	Director Emisora	Jhon Fredy Diaz	5	6
Docencia	Vicerrector Académico	Alcides Villamizar Ochoa	17	37
Investigación	Vicerrector de Investigaciones	Alberto Fajardo Oliveros	8	20
Extensión y Proyección Social	Coordinador Oficina Asesora de Relaciones Inerinstitucionales	Juan Carlos Chamusero	10	33
Gestión Bienes y Servicios	Vicerrectora Administrativa	Berta Lucia Galeano Castro	18	43
Gestión Bienestar Institucional	Jefe Bienestar Institucional	Wilmer Rua	8	8
Gestión Documental	Jefe Archivo Central	Daniel Camilo Valencia Hernandez	7	10
Gestión Ambiental	Coordinador Gestión Ambiental	Chrystiam Camilo Salazar	5	3
Gestión Financiera	Jefe Division Financiera	Johan Samir Andrade	27	13
Gestión Talento Humano	Jefe División de Servicios Administrativos	Juan Carlos Parra Amaya	18	64
Gestión Apoyo Académico	Vicerrector de Investigaciones	Alberto Fajardo Oliveros	50	98
Gestión Tecnológica	Jefe de Departamento Tecnologias de la Informacion	Freddy Antonio Verastegui	10	6
Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinación Seguridad y Salud en el Trabajo	Willington Arriaga Rivas	17	36
Gestión del Control	jefe control interno	Wilmer Andrés Díaz Ramirez	5	8
Aseguramiento de la Calidad	Jefe de Planeación	Luis Manuel Espinosa Calderón	10	19

Tabla 1. Procesos, líderes de proceso con total de procedimientos

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 mes de marzo 2018 el Programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia tuvo visita de pares con fines de Acreditación de Alta Calidad, dando como resultado positivo y manteniendo este reconocimiento nuevamente por 4 años más.

- Los programas académicos de Ingeniería de Alimentos, Ingeniería de Sistemas y Contaduría Pública presentaron solicitud de Acreditación de Alta Calidad al CNA, resultado de esta petición cada uno de estos programas tuvo visita de pares académicos de verificación de condiciones de calidad durante el mes de Septiembre y Noviembre, hasta la fecha no se ha tenido respuesta.

- La Maestría en Ciencias Biológicas tuvo visita de renovación de Registro Calificado en el mes de agosto, igualmente en el mismo mes la Licenciatura en Ciencias Sociales tuvo visita de renovación de Registro Calificado, y el programa de Derecho en el mes de Diciembre, los cuales han solicitado debido a que éstos han vencido.

- Desde la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas solicitaron visita de pares con fines de Registro Calificado para el programa Profesional de Mercadeo, la cual se realizó en el mes de Septiembre, que hasta la fecha se encuentra en espera de respuesta para abrir cohorte durante el año 2019.

- El total de la población estudiantil con posgrados es 9262 y 9234 para el primero y segundo semestre del año 2018 respectivamente, en relación con el año anterior la población estudiantil ha disminuido en un 0.23%, esto debido a que se ha regulado el ingreso de estudiantes nuevos debido a la limitada infraestructura física e igualmente al personal docente, ya que un aumento y crecimiento estudiantil aumentaría los recursos de funcionamiento de la Universidad.

- El esfuerzo sostenido para propiciar la permanencia de los estudiantes se reflejó para el segundo semestre del año 2017 en una tasa de deserción de 11.3%, mientras la tasa nacional estuvo en el 21.42%. 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.3.0. (Ver gráfica 1), definiendo a un estudiante como ***desertor*** cuando por dos periodos consecutivos abandona sus estudios y no registra matrícula en la Institución. Aunque estadísticamente la deserción aumento de 8.9% a 11.3%, de fondo sabemos que esta medición es errónea debido a que se realizó una migración de la versión 2.8 a 3.0 de la plataforma SPADIES mostrando fallas en los reportes a nivel nacional, sin embargo se espera que la migración definitiva al SNIES nos arroje una cifra real y muy similar a la del semestre 2017-I.

- A cierre del año 2018 se están formando a 28 Docentes a nivel de Doctorado, de este resultado se espera a futuro un alto desarrollo investigativo y potenciar los doctorados ofertados por la Universidad. Gracias a este gran esfuerzo que se ha estado realizando, actualmente se tienen 31 docentes con Doctorado.

- En la vigencia del 2017 se tienen 42 nuevos Semilleros de Investigación con el mismo número de proyectos de investigación por semilleros con una inversión total de $130´264.796

- En cuanto a Grupos de Investigación en Colciencias se cuenta con 28 registrados, de los cuales 7 grupos quedaron en categoría B, 18 en categoría C y 3 grupos reconocidos, según la última convocatoria de COLCIENCIAS.

4.2.1.3 Lograr la acreditación institucional

Al cierre de la vigencia 2018, la Universidad cuenta con nueve programas de pregrado con acreditación de alta calidad los cuales son: Medicina Veterinaria y Zootecnia, Ing. Agroecológica, Biología, Química, Lic. Lengua Castellana y Literatura, Lic. en Inglés, Lic. en Pedagogía Infantil, Lic. en Ciencias Sociales, Lic. en Matemáticas y Física.

Así mismo la Universidad presenta una oferta académica total de 45 Programas académicos entre Pregrados, Maestrías, Especializaciones y Doctorados, distribuidos así:

PROGRAMAS	TOTAL
Tecnologías	2
Pregrados	21
Especializaciones	12
Maestrías	7
Doctorados	2
Total	**44**

Tabla 2. Oferta académica UDLA

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

Para el año 2018 se encuentran vigentes y suscritos 229 convenios con instituciones del orden local, Nacional e Internacional. Es de importante destacar que entre estos convenios algunos son de marco de cooperación y otros convenios de prácticas y/o pasantías, convenios de gran importancia con los que la Universidad de la Amazonia apoya el desarrollo productivo de la región.

CONVENIOS	
Localización	Cantidad
Regional	159
Nacional	68
Internacional	2
Total	**229**

Tabla 3. Número de Convenios

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
- 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 CIDESCO (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.

Para el año 2018 la Universidad de la Amazonia ha consolidado la cifra de 30 docentes con título doctoral, resultado del esfuerzo en el apoyo dado en formación doctoral con recursos de estampilla, así mismo se ha estructurado la políticas para vinculación de docentes con el propósito de mejorar la calidad académica del personal docente adscrito a la U, como sigue:

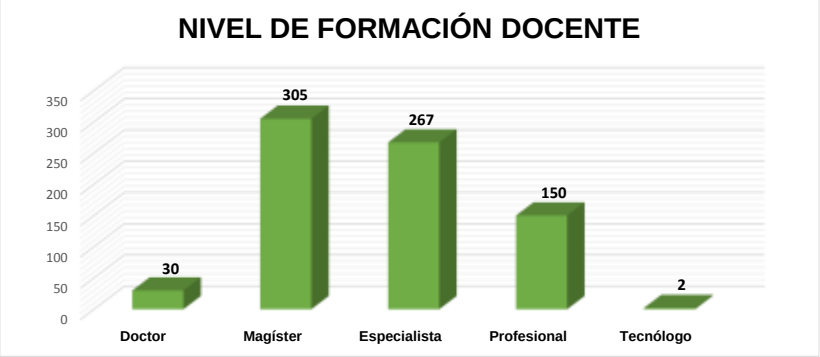

Figura 2. Personal Docente

En los procesos misionales de Docencia e Investigación, en la vigencia, se cuenta con 30 docentes con doctorado, 305 docentes con maestría y 267 con especialización.

Por medio del rubro de Estampilla ProDesarrollo Universidad de la Amazonia destinado para formación doctoral, la Universidad está apoyando 30 docentes que están realizando sus estudios de Formación Doctoral, como se muestra a continuación:

No.	Docente	Doctorado	Universidad	Inicio
1	Verenice Sánchez Castillo	Antropología	Universidad Del Cauca	A-2013
2	Germán Eduardo Cifuentes Sandoval	Derecho	Universidad Externado De Colombia	A-2013
3	Gustavo Adolfo Celis Parra	Ciencias Agropecuarias	Universidad Nacional Sede Palmira	B-2013
4	Faver Álvarez Carrillo	Ciencias Naturales Y Desarrollo Sustentable	Universidad De La Amazonia	B-2014
5	Andrea Hermosa Otero	Ciencias Naturales Y Desarrollo Sustentable	Universidad De La Amazonia	B-2014
6	Yelly Yamparli Pardo Rozo	Ciencias Naturales Y Desarrollo Sustentable	Universidad De La Amazonia	B-2014
7	Mónica Sirley Celis Granada	Ciencias Naturales Y Desarrollo Sustentable	Universidad De La Amazonia	B-2014
8	Wilson Rodríguez Perez	Ciencias Naturales Y Desarrollo Sustentable	Universidad De La Amazonia	B-2014
9	Emmy Johanna Cruz Trujillo	Ciencias Naturales Y Desarrollo Sustentable	Universidad De La Amazonia	B-2014
10	Luis Carlos Chaves Moreno	Ciencias Naturales Y Desarrollo Sustentable	Universidad De La Amazonia	B-2016
11	Cesar Augusto Zapata Ortiz	Ciencias Naturales Y Desarrollo Sustentable	Universidad De La Amazonia	B-2016
12	Gustavo Gutiérrez García	Ciencias Naturales Y Desarrollo Sustentable	Universidad De La Amazonia	B-2018
13	Fabio Buritica Bermeo	Ciencias Naturales Y Desarrollo Sustentable	Universidad De La Amazonia	B-2018
14	Liceth Natalia Cuéllar Álvarez	Ciencias Naturales Y Desarrollo Sustentable	Universidad De La Amazonia	B-2018
15	Lyda Constanza Galindo Rodriguez	Ciencias Naturales Y Desarrollo Sustentable	Universidad De La Amazonia	B-2018

Tabla 4. Docentes en Formación Doctoral

No.	Docente	Doctorado	Universidad	Inicio
16	Jhon Harold Remicio Duque	Ciencias Naturales Y Desarrollo Sustentable	Universidad De La Amazonia	A-2019
17	Paula Andrea Galeano García	Ciencias Químicas	Universidad De Los Andes	B-2014
18	Paola Andrea García Rincón	Agroindustria Y Desarrollo Agrícola Sostenible	Universidad Surcolombiana	A-2015
19	Lis Manrique Losada	Doctorado En Ingeniería Ambiental	Universidad De Antioquia	A-2015
20	Claritza Marles Betancourt	Educación Y Cultura Ambiental	Universidad De La Amazonia	B-2015
21	Lucelly Correa Cruz	Educación Y Cultura Ambiental	Universidad De La Amazonia	B-2015
22	Diana Alí García Capdevilla	Educación Y Cultura Ambiental	Universidad De La Amazonia	B-2018
23	Heriberto Fernando Vargas Losada	Educación Y Cultura Ambiental	Universidad De La Amazonia	B-2018
24	Alejandro Geobanny Jurado Mejía	Educación Y Cultura Ambiental	Universidad De La Amazonia	B-2018
25	Mercedes Mejía Leudo	Educación Y Cultura Ambiental	Universidad De La Amazonia	B-2018
26	John Jairo Beltrán Chica	Gestión	Universidad EAN	A-2016
27	José Antonio Marín Peña	Gestión	Universidad EAN	B-2016
28	Wilmer Arley Patiño Perdomo	Gerencia Y Política Educativa En Modalidad Mixta	Universidad De Baja California – Institución De Educación Superior Extranjera	A-2018
29	Claudia Jiménez Arenas	Educación En Modalidad Semipresencial	Universidad De Baja California – Institución De Educación Superior Extranjera	A-2018
30	Jhon Jairo Restrepo Lizcano	Humanidades, Humanismo Y Persona	Universidad San Buenaventura	A-2018

Tabla 5. Docentes en Formación Doctoral

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 evolución que ha tenido la infraestructura tecnológica de la Universidad de la Amazonia es amplia lo que ha permitido la implementación de diferentes herramientas tecnológicas.

Debido a la adquisición de herramientas hardware y software los espacios educativos tienen dispositivos con mayor rendimiento, capacidad, resistencia, entre otros factores, en este documento se detallan en cifras la infraestructura tecnológica para fines de acreditación de los programas académicos de la Universidad de la Amazonia.

CONECTIVIDAD INALÁMBRICA

Conectividad Inalámbrica	2018
Antenas	50
Cobertura M²	2.500
Cobertura / usuario	1.500

Tabla No.6 Cobertura Inalámbrica UDLA

Campus	M²	Cobertura Inalámbrica		
		Antenas	M²	Usuarios
Porvenir	63.200	30	1.500	900
Centro	56.400	10	500	300
Granja Santo Domingo	320.000	6	300	180
Centro de Investigaciones Amazónicas	3.710.000	4	200	120

Tabla No.7 Cobertura Inalámbrica

Herramientas tecnológicas	2018
Sistemas de información interno*	2
Puntos de red para acceso a internet	978
Computadores con acceso a intranet	978
Computadores para uso administrativo	420
Computadores para uso de estudiantes	486
Computadores para uso de docente	78
Equipos Robustos	7

Tabla No.8 Herramientas Tecnológica UDLA 2018

SALAS DE CÓMPUTO						
ITEM	**NOMBRE**	**No. EQUIPOS**	**PUNTOS DE RED**	**INTERNET**	**RED REGULADA**	**ESTADO**
1	Sala de cómputo 1	35	37	Si	Si	En servicio
2	Sala de cómputo 2	30	32	Si	Si	En servicio
3	Sala de cómputo 3	30	32	Si	Si	En servicio
4	Sala de cómputo 4	30	32	Si	Si	En servicio
5	Sala de cómputo 5	40	42	Si	Si	En servicio
6	Sala de cómputo 6	40	42	Si	Si	En servicio
7	Sala de cómputo 7	30	32	Si	Si	En servicio
8	Sala de cómputo 8	30	32	Si	Si	En servicio
9	Laboratorio de Matemáticas	30	32	Si	Si	En servicio
10	Carlos Muñoz	30	48	Si	Si	En servicio
11	Sala Sede Centro	33	36	Si	Si	En servicio
12	Sala Virtual Biblioteca	29	34	Si	SI	En servicio
13	Aula Móvil - Distancia	50	2	Si	Si	En servicio
14	Laboratorio de Ingles	30	30	Si	Si	En servicio
	TOTAL	467	463	-----	-------	-------

Tabla No.9 Salas de Sistemas

ESPACIO FÍSICO	DESCRIPCIÓN
Sala de cómputo 1	Capacidad 36 personas. 2 aires acondicionados. 35 equipos de cómputo (DISCO DURO 500 GB, PROCESADOR AMD A10 PRO-7800B R7 CORE 3.50 GHZ, RED BROADCOM NETXTREME ETHERNET PLUS, MEMORIA RAM 8 GB). Inmobiliario. Televisor LG Smart tv 55”
Sala de cómputo 2	Capacidad 31 personas. 1 aire acondicionado. 30 equipos de cómputo (DISCO DURO 500 GB, PROCESADOR AMD A10 PRO-7800B R7 CORE 3.50 GHZ, RED BROADCOM NETXTREME ETHERNET PLUS, MEMORIA RAM 8 GB). Inmobiliario. Televisor LG Smart tv 55”
Sala de cómputo 3	Capacidad 31 personas. 1 aire acondicionado. 30 equipos de cómputo (DISCO DURO 500 GB, PROCESADOR AMD A10 PRO-7800B R7 CORE 3.50 GHZ, RED BROADCOM NETXTREME ETHERNET PLUS, MEMORIA RAM 8 GB). Inmobiliario. Televisor LG Smart tv 55”
Sala de cómputo 4	Capacidad 31 personas. 1 aire acondicionado. 30 equipos de cómputo (DISCO DURO 500 GB, PROCESADOR AMD A10 PRO-7800B R7 CORE 3.50 GHZ, RED BROADCOM NETXTREME ETHERNET PLUS, MEMORIA RAM 8 GB). Inmobiliario. Televisor LG Smart tv 55”
Sala de cómputo 5	Capacidad 41 personas. 2 aires acondicionados. 40 equipos de cómputo (DISCO DURO 500 GB, PROCESADOR AMD A10 PRO-7800B R7 CORE 3.50 GHZ, RED BROADCOM NETXTREME ETHERNET PLUS, MEMORIA RAM 8 GB). Inmobiliario. Tablero Digital Clary Onescreen H1 (PANTALLA TÁCTIL, TECLADO TÁCTIL INALÁMBRICO, TABLET CON CONECTIVIDAD INALÁMBRICA CONTROL REMOTO).
Sala de cómputo 6	Capacidad 41 personas. 2 aires acondicionados. 40 equipos de cómputo (DISCO DURO 500 GB, PROCESADOR AMD A10 PRO-7800B R7 CORE 3.50 GHZ, RED BROADCOM NETXTREME ETHERNET PLUS, MEMORIA RAM 8 GB). Inmobiliario. Tablero Digital Clary Onescreen H1 (PANTALLA TÁCTIL, TECLADO TÁCTIL INALÁMBRICO, TABLET CON CONECTIVIDAD INALÁMBRICA CONTROL REMOTO).
Sala de cómputo 7	Capacidad 31 personas. 1 aire acondicionado. 30 equipos de cómputo (DISCO DURO 500 GB, PROCESADOR AMD A10 PRO-7800B R7 CORE 3.50 GHZ, RED BROADCOM NETXTREME ETHERNET PLUS, MEMORIA RAM 8 GB). Inmobiliario. Televisor LG Smart tv 55”
Sala de cómputo 8	Capacidad 31 personas. 1 aire acondicionado. 30 equipos de cómputo (DISCO DURO 500 GB, PROCESADOR AMD A10 PRO-7800B R7 CORE 3.50 GHZ, RED BROADCOM NETXTREME ETHERNET PLUS, MEMORIA RAM 8 GB). Inmobiliario. Televisor LG Smart tv 55”
Sala de cómputo Carlos Muñoz	Capacidad 31 personas. 2 aires acondicionados. 30 equipos de cómputo (DISCO DURO 500 GB, PROCESADOR AMD A10 PRO-7800B R7 CORE 3.50 GHZ, RED BROADCOM NETXTREME ETHERNET PLUS, MEMORIA RAM 8 GB). Inmobiliario (Tablero acrílico, 30 mesas de madera, 1 silla de madera,

	30 sillas diferentes tipos, 1 escritorio). 1 televisor 50”.
Sala de cómputo Campus Centro	Capacidad 34 personas. 2 aires acondicionados. 33 equipos de cómputo (DISCO DURO 500 GB, PROCESADOR AMD A10 PRO-7800B R7 CORE 3.50 GHZ, RED BROADCOM NETXTREME ETHERNET PLUS, MEMORIA RAM 8 GB). Inmobiliario (Tablero acrílico, 33 mesas de madera, 1 silla de madera, 33 sillas diferentes tipos, 1 escritorio).
Sala Virtual Biblioteca	Capacidad 29 personas, aire acondicionado, 29 equipos de cómputo, mesas, sillas.
Aula Móvil – Distancia	Capacidad 50 personas, aire acondicionado, 50 equipos de cómputo, tablero acrílico, mesas, sillas, televisor de 50”.
Laboratorio de Ingles	Capacidad 30 personas, aire acondicionado, 30 equipos de cómputo, tablero acrílico, mesas, sillas, audífonos y micrófonos
Laboratorios de Virtual de matemáticas	Capacidad 30 personas, aire acondicionado, 30 equipos de cómputo, tablero acrílico, mesas, sillas y Televisor LG Smart tv 55.

Tabla 10: Características de la Sala de Cómputo

CANTIDAD	ESPECIFICACIONES	TIPO DE IMPLEMENTACIÓN	SERVICIO
3	HP ProLiant ML 385 Generación 8 con 2 Procesadores AMD Opteron 6376 de 32 núcleos 2.29 GHz, y Memoria RAM de 384 GB Espacios de 24 Ranuras DIMM, Fuentes de Alimentación Redundante, 2 Puertos SFP+ 10 GB , 2 Puertos SFP+ 8 GB.	CLUSTER	Conmutación por Error de Máquinas Virtuales
2	HP ProLiant ML 350 Generación 8 con 2 Procesadores Intel Xeon E5-2650 32 Núcleos a 2 GHz y Memoria 48 GB, 2 Puertos 10 SFP+ GB, 2 Puertos SFP+ 8 GB.	CLUSTER	Base de Datos
1	HP MSA P2000 Generación 3, de 2 Gabinetes, 1 de 12 Discos de 600 GB y 1 de 21 Discos de 300 GB, con Fuentes de Poder Redundantes 4 Puertos SFP+ 8 GB y 2 Puertos Ethernet.	CLUSTER	Almacenamiento de Clústeres
1	HP Proliant DL 360 Generación 8 con Procesador Intel Xeon E52630 2.3 GHz de 12 Núcleos, Memoria RAM 48 GB 2 Puertos SFP+ 10 GB .	STANDALONE	Servidor de Autenticación (Dominio)
1	IBM System x3755 M3 con Procesador AMD Opteron 6128 de 18 Núcleos a 2 GHz y Memoria RAM 40 GB. 2 Puertos GE.	En proceso de conformación de Clúster de Servidor IIS	N/A
1	IBM System x3755 7163E5U con 2 Procesador Quad-Core AMD Opteron 8360 SE de 4 Núcleos a 2.5 GHz y Memoria RAM 24 GB. 2	En proceso de conformación de Clúster de Servidor IIS	N/A

	Puertos GE.		
1	HP StorageWorks MSL 2024 Tape Library Ultrium 1840 con 24 Cintas removibles de 3GB cada una.	STANDALONE	Cintas de Backup
1	D-LINK ShareCenter Pro DNS-1550-04 con Procesador Intel Atom D525 Dual-Core 1.8 GHz, Memoria RAM 2GB, 4 Discos de 2.73 TB de Almacenamiento en RAID 0. 2 Puertos GE(Wake-on-Line).	STANDALONE	Creación de Backup Secundario
2	SWITCH SAN StorageWorks 8/8 , Puertos SFP+ 8GB.	N/A	Conexión de Servidores
2	Switch CORE HP ZL E8212, 4 Fuentes de Poder, Módulos SFP+ 10GB y 6 Módulos GE de 24 puertos y 6 Módulos SFP+ de 8 Puertos, Modulo de Administración.	N/A	Conexión y Administración de Redes

Tabla 11: Características de los servidores y firewall

BLOQUE	SERVICIO	CARACTERÍSTICAS
Administrativo	Si	UPS Modular de 60 KVA marca APC que regula la energía del primer y segundo piso.
Unidad de Sistemas	Si	UPS de 30 KVA marca Titan que regula la energía de toda la Unidad de Sistemas.
Biblioteca	Si	UPS de 6 KVA, marca APC.
Auditorio, Bienestar Universitario, Enfermería, Odontología y Fisioterapia	Si	UPS de 6 KVA, marca APC, ubicada en el Auditorio para los equipos de cómputo de Bienestar Universitario, Enfermería, Odontología y Fisioterapia.
Laboratorio de Inglés	Si	UPS de 6 KVA, marca APC.
Laboratorio de Física	Si	UPS de 6 KVA, marca APC.
Sede Centro	Si	UPS de 6 KVA, marca CDP.
Sala Docente	Si	UPS de 6 KVA, marca APC
Salas de Sistemas	Si	UPS de 80 KVA marca APC

Tabla 12: UPS de la Universidad de la Amazonia

Libre	Licenciado
Adobe Flash Player	Autodesk AutoCAD 2015 (con licencia estudiantil)
Adobe Reader DC	Autodesk AutoCAD 2016 (con licencia estudiantil)
Apache Tomcat	English Discovery
Arduino	MatLab R2014a
Avogadro	Microsoft Office Professional Plus 2013
Cisco Packet Tracer	Microsoft Office Professional Plus 2016
Dev-C++	Microsoft Silverlinght

Dia	Microsoft Visio Professional 2013
eXe -- eLearning XHTML editor	Microsoft Visual Studio 2013
Gabedit	Microsoft Visual Studio 2015
Geogebra	Proteus
GlassFish Server Open Source	Software +Ganadero TP
GNS3	StatGraphics 5 Plus
HeidiSQL	System Center Endpoint Protection.
Java ™ ME Plataform SDK	Freedom Scientific JAWS 17.0
JCreator LE	Freedom Scientific MAGic 13.1
SPSS Software estadístico	IBM SPSS Statistics
Magic	SimVenture
R	
R studio	
Linux distribución UBUNTU	
Mendeley Desktop	
MySQL Database	
Navegadores de Internet	
NetBeans 7.4	
NetBeans 8.1	
Notepad ++	
Oracle Database 11g Express Edition	
PostgreSQL	
PSeInt	
Python	
QGIS	
R forWindows	
Scilab	
Skype	
SQL Server	
TightVNC	
VIM	
Virtual Box	
VLC media player	
WinCap	

7 Zip	
Wireshark	

Tabla 13. Software instalado en los equipos de cómputo

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Sistema de información para registro de actividades de Investigación: Turnitin para citar en Artículos y documentos de investigación de igual manera identificar plagio.
- Sistema de información Financiero: SIIF, Sistema de Información Misional Chaira "Orgullosamente Nuestro"
- Sistema de información Académico: Sistema de Información Misional Chaira "Orgullosamente Nuestro"
- Sistema de información de Recursos Humanos: Sistema de Información Misional Chaira "Orgullosamente Nuestro"
- Sistema de información para Extensión: Sistema de Información Misional Chaira "Orgullosamente Nuestro"
- Sistema de información para Bienestar Universitario: Sistema de Información Misional Chaira "Orgullosamente Nuestro"
- Número de programas de formación docente en competencias para el uso pedagógico de TIC: Cada semestre se realiza un plan de capacitación docente dictado por personal del Departamento de tecnologías de la Información, promoviendo el buen manejo y utilización de las nuevas herramientas TIC como apoyo didáctico para la realización de las clases.

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:

- **Comité Regional Cadena Acuícola Del Caquetá**

La Universidad de la Amazonia como integrante de este comité participó en la elaboración de documento final para la creación de la cadena Acuícola del Caquetá, así mismo en la elaboración del Primer foro regional de la cadena acuícola del Caquetá.

- **Ventanilla de Negocios Verdes**

En cooperación con GYZ, Corpoamazonia, Cooperación Alemana, Amazonia esencia de vida, se organiza el Seminario Negocios Verdes, "Una Oportunidad Estratégica para la Amazonia".

- **Ruta del Queso Caquetá**

Gracias a la Certificación de la Denominación de Origen del queso elaborado en el Caquetá, se hace el lanzamiento de la Marca Queso Caquetá y así mismo la denominada Ruta del Queso Caquetá como una apuesta de fortalecimiento turístico para el

Departamento del Caquetá, resultado de este trabajo conjunto entre el Comité de Ganaderos del Caquetá y la Universidad de la Amazonia, se enmarcan dos líneas de trabajo:

- ✓ Proyectos de reconversión ganadera y Ganadería Agroecológica
- ✓ Pacto Cero Deforestación Caquetá

- **ASOHECA Y SINCHI**

El Instituto de Investigaciones Amazonicas Sinchi, ASOHECA y la Universidad de la Amazonia trabajaron conjuntamente para la realización y fortalecimiento del Departamento del Caquetá, con los siguientes temas:

- ✓ Proyecto de Extensión y/o Proyección Social ***"Escuela Agroforestal del Caquetá"*** / Fundación Patrimonio Natural
- ✓ ***Diplomado en Emprendimientos Rurales en Sistemas Agroforestales***
- ✓ Pasantías académicas e investigativas de estudiantes (Biología, Ingeniería Agroecológica, Química, Administración de Empresas, Contaduría)
- ✓ Proyecto de Investigación ***"Ampliación de la Base Genética del Caucho Natural en el Departamento del Caquetá"*** con recursos del Fondo de Ciencia, Tecnología e Innovación del Sistema General de Regalías – SGR

- **ACAMAFRUT**

Con visión Amazonia, ACAMAFRUT y la Universidad de la Amazonia se ha trabajado en mejorar los procesos de elaboración y procesamiento del Cacao Caquetá, con los siguientes eventos de impacto regional:

- ✓ V Encuentro Regional Cacaotero 2017 – CIMAZ MACAGUAL
- ✓ Foro Productos No Maderables del Bosque / Visión Amazonia

- **CIUDADES SOSTENIBLES**

Se realizó el Foro Público Ciudades, Sostenibilidad y posconflicto: Florencia, en apoyo con la Universidad de la Amazonia, Alcaldía de Florencia y FNA. Evento realizado con el propósito de analizar la situación actual de la ciudad de Florencia y su proyección con el Plan de Ordenamiento Territorial.

- **CORPOICA**

Con COPOICA y en asocio con la Universidad de la Amazonia se han trabajado en procesos de investigación como son:

- ✓ Plataforma Siembra

- ✓ Plan Semilla
- ✓ Establecimiento de un Sistema Silvopastoril (SSP)
- ✓ Parcela experimental 2 Ha CIMAZ – MACAGUAL César Augusto Estrada González

- **VISIÓN AMAZONIA**

Con Visión Amazonia se han liderado y desarrollado diferentes actividades con varias entidades del orden regional y nacional, en los cuales se tienen:

- ✓ Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS.
- ✓ Cooperación Internacional.
- ✓ Pilares para el Desarrollo Agroambiental.
- ✓ Sistemas Agroforestales, Silvopastoriles, Ecoturismo.
- ✓ Proyecto implementación de un modelo de negocio de Agroturismo Comunitario y aprovechamiento de PNMB Complejo Lagunar Peregrinos – Solano
- ✓ Proyecto Extensión Rural

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 2018 dirigidas a realizar seguimiento y verificación a procedimientos específicos para determinar aplicación de los procesos de gestión y aseguramiento de la calidad, igualmente el cumplimiento de las obligaciones de las normas legales y reglamentarias, dando cumplimiento a esta programación se tienen los siguientes resultados:

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, así mismo a los procesos de Aseguramiento de la Calidad, Direccionamiento Estratégico, Investigación y Gestión Financiera no se les realizó auditoria interna debido a la afectación normal de las actividades académicas ocasionadas por el Paro Estudiantil del segundo semestre del año 2018.

Macroprocesos	Procesos	No Conformidades	Observaciones
Macroproceso Estratégico	Direccionamiento Estratégico		
	Gestión Jurídica	17	9
	Gestión Información Y Comunicación	5	10
Macroprocesos Misionales	Docencia	28	13
	Investigación		
	Extensión Y Proyección Social	31	25
Macroprocesos De Apoyo	Gestión Bienes Y Servicios	29	26
	Gestión Bienestar Institucional	16	7
	Gestión Documental	25	4
	Gestión Ambiental	12	7
	Gestión Financiera		
	Gestión Talento Humano	39	17
	Gestión Apoyo Académico	23	40
	Gestión Tecnológica	1	7
Macroprocesos De Evaluación	Gestión Control		
	Aseguramiento Calidad		

Tabla 14. Resultado de Auditorías internas de calidad

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 14, a continuación se muestran los resultados por Macroprocesos, así mismo a modo grafico se puede observar en la figura 3 el resultado de esta auditoría.

Macroproceso	No Conformidades	Observaciones
Estratégicos	22	19
Misionales	59	38
Apoyo	145	108
Evaluación	0	0
Total	226	165

Tabla 15. Resultado de Auditorías internas de calidad

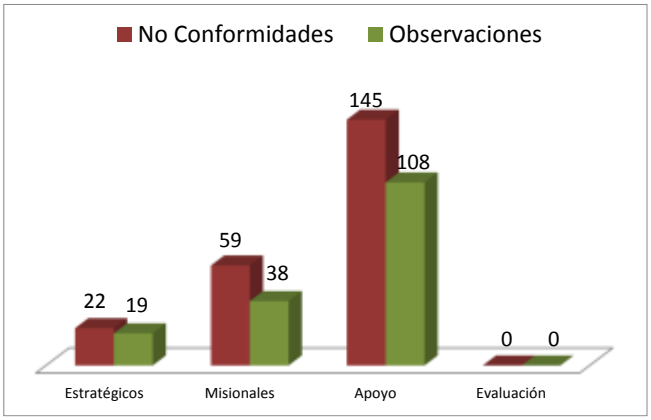

Figura 3. Consolidados de auditorías por Macroproceso.

En el desarrollo de estas auditorías se amplió la muestra para hacer una revisión más detallada, en algunos casos la muestra fue del 100%, sobre todo en aquellos procesos en los que se utilizan recursos económicos y aquellos procesos misionales (Gestión Bienes y Servicios, Gestión Talento Humano, Gestión Apoyo Académico, Docencia)

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 para la vigencia 2018:

Proceso	Nuevos					Modificados					Total Nuevos	Total Modificados	Total
	Formatos	Instructivos	Fichas Tecnicas	Procedimientos	Guias	Formatos	Fichas Tecnicas	Instructivos	Procedimientos	Guias			
Direccionamiento Estrategico											0	0	0
Gestion Juridica											0	0	0
Gestion Informacion y Comunicación									1		0	1	1
Docencia	1		2	1		5					4	5	9
Investigacion											0	0	0
Extension y Proyeccion Social	1					1					1	1	2
Gestion Bienes y Servicios						1					0	1	1
Gestion Bienestar Institucional	4					13			3		4	16	20
Gestion Documental											0	0	0
Gestion Ambiental											0	0	0
Gestion Financiera	2					1					2	1	3
Gestion Talento Humano	1					2					1	2	3
Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	36			17							53	0	53
Gestion Apoyo Academico	6					10					6	10	16
Gestion Tecnologica											0	0	0
Gestion Control						2			2		0	4	4
Aseguramiento Calidad											0	0	0
Total General	51	0	2	18	0	35	0	0	6	0	71	41	112

Tabla 16. Estadísticas solicitudes de documentos

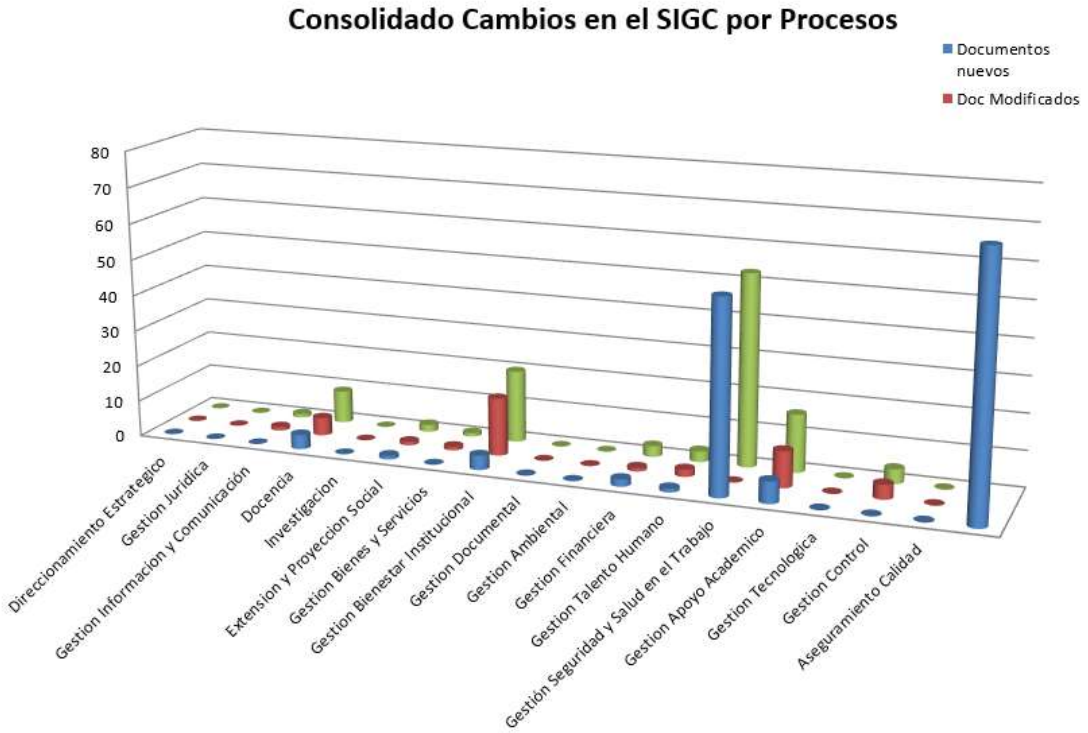

Figura 4. Solicitudes de Modificación y elaboración de documentos

4.4 Desempeño de los procesos

4.4.1 Cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional

Figura 5. Porcentajes de cumplimiento por líneas estratégicas

Para el año 2018 el porcentaje de cumplimiento consolidado del Plan de Desarrollo 2017-2019 es del 58%, cifra que nos deja bastante conformes ya que hemos superado la mitad aun así a las limitaciones que se presentaron por el Paro Estudiantil y las limitaciones económicas que están afectando a las Universidad Públicas.

Analizando el avance de cada una de las líneas estratégicas, la de mayor ejecución es la Línea 3 Innovación para la Excelencia y Acreditación Institucional con 63.3%, la que tiene segunda ejecución es la Línea 4 con el 58%, y en tercera posición es la Línea 3 Amazonía

A pesar de las dificultades presentadas por la reducción presupuestal a la Universidades Públicas y el normal desarrollo de actividades presentando en el segundo semestre del año 2018, se logró un avance de cumplimiento del 58% reporte que se adjunta en el Anexo 1.

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, continuar la construcción del Ed Yapurá y finalizar el Edificio Tucán, adecuación, remodelación y mejoramiento de la Sala de Instrumentos Musicales, Lab. Clínico Veterinario, el cajero de Bancolombia, el encerramiento en muro del Campus Porvenir y mejoramiento y ampliación del Campus Leticia. Igualmente en la gestión y ejecución de diferentes proyectos que impacto social en algunos municipios del Caquetá y de departamentos vecinos, que resultado de este han permitido traer recursos externos que como nos dejan una capacitad instalada.

- Uno de los logros mas destacados desde el Proceso Docencia y la Línea Estratégica 1 Innovación para la Excelencia y Acreditación Institucional es la de tener 9 programas acreditados de alta calidad, de los cuales 5 se lograron en el

2017 y 2 en el año 2018, igualmente se presentaron 3 programas para Alta Calidad, que hasta la fecha no se ha tenido respuesta de esta solicitud.

- Desde el proceso de Investigación que también realiza gestión por la Línea Estratégica 1 se postularon 27 docentes al Programa Becas de Excelencia Doctoral Bicentenario, así mismo presentarán 5 proyectos a la Convocatoria para el Fortalecimiento de capacidades institucionales y de investigación de las IES – Colciencias.

4.4.2 Desempeño en la Gestión Institucional

En el Anexo 1 se adjunta el reporte de gestión institucional de la Universidad de la Amazonia para el primer semestre, en el que se identifica que aun con las limitaciones instituciones y económicas por la situación de la educación pública se logró una gestión del 75%. El reporte contiene 241 actividades, de estas 85 corresponden a innovación para la excelencia y acreditación institucional, 47 a Gestión Social y Administrativa para la Excelencia Académica, 72 actividades de Amazonia Global y de la línea estratégica La Universidad hacia el Posconflicto 37 actividades.

Estos resultados positivos se han logrado también gracias a la gestión de acompañamiento, apoyo y plan padrino realizado desde la Oficina de Planeación.

4.4.3 Desempeño del Proceso

Desde cada uno de los procesos se han formulado indicadores de gestión, los cuales se encuentran registrados en la caracterización respectivamente, en ella describe cada uno de los indicadores que han definido para evaluar la gestión desde la evaluación de resultados obtenidos por cada vigencia, su respectiva periodicidad, tipo de indicador .

El registro de avance de cada indicador se evidencia en la plantilla de *seguimiento de indicadores del proceso*, en donde se reporta 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.

Las actividades de seguimiento y Medición del Sistema Integrado de Gestión de Calidad están establecidas a través de la medición de los Indicadores de gestión de cada proceso, definidos en la caracterización del Proceso. En los diferentes procesos están asociados Indicadores que Muestran las tendencias y los resultados asociados con Eficacia, Eficiencia y Efectividad, resultado de la última medición se encuentra en una tabla anexa a este informe, e igualmente sus respectivos análisis y mediciones históricas hasta 2018 están definidos en la Matriz de Seguimiento de Indicadores FO-E-AC-10-01.

A continuación se presenta el Grafico Resumido del comportamiento de los Indicadores de cada proceso, de la última vigencia 2018.

Nombre del Proceso	Porcentaje de cumplimiento general Indicadores
Direccionamiento Estratégico	82.25%
Gestión Información y Comunicaciones	78.9%
Docencia	
Investigación	
Extensión y Proyección Social	128%
Gestión Bienes y Servicios	80%
Gestión Bienestar Institucional	85.9%
Gestión Ambiental	
Gestión Financiera	36.15%
Gestión Talento Humano	
Gestión Tecnológica	
Gestión del Control	100%
Aseguramiento de la Calidad	106.7%
Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	52.8%

Tabla 17. Cumplimiento de gestión

4.5 Peticiones, Quejas y Reclamos

BASE LEGAL:

Externa: Constitución Política de Colombia en sus art. 20, 23 y 74, Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo",* Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 **"***Por 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***"**, Circular externa No. 01 de 2011 del Consejo Asesor de Gobierno en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, art. 12 y 14 del Decreto No. 019 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*, Decreto No. 2641 de 2012 *"Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"* , entre otras.

Interna: Resolución Rectoral 0114 del 23 de enero de 2017y la Resolución 5140 del 20/12/2018 por la cual se suspendieron términos.

INFORMACION SUMINISTRADA POR EL MÓDULO PQRSD

CONCEPTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	43	29.4%
QUEJAS	22	15%
RECLAMOS	17	11.6%
CONSULTAS	61	41.7%
SUGERENCIA	3	2%
TOTAL	146	100%

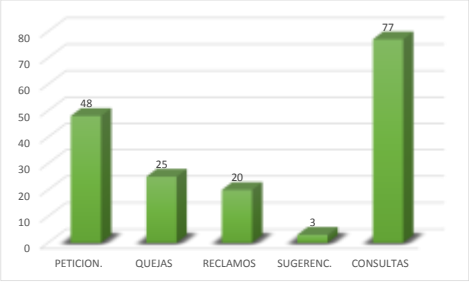

Tabla 18. Total de PQRS-D 2018

De la información suministrada por el módulo de PQRSD se puede observar en la tabla 18 que las consultas fue la de mayor proporción con 61 y que alcanzan un 41.7% del total general, seguidamente las peticiones con 43 y corresponde a un 29.4%, seguido por quejas con 22 teniendo un porcentaje de 15%, reclamos con 17 con un peso del 11.6% y en el último lugar sugerencias con 3 para un porcentaje del 2%.

A continuación se muestra la tabla del histórico del comportamiento por meses del año 2018, en la que se evidencia que en el primer semestre el reporte de peticiones en el módulo PQRS-D fue más alto que en el segundo, esto debido a la afectación de la normalidad académica por el paro estudiantil, notando claramente que para los meses de octubre, noviembre y diciembre se presentaron 8 solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y 16 consultas.

MES	PETICION.	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENC.	CONSULTAS	TOTALES
ENERO	4	1	2	0	7	**14**
FEBRERO	5	3	3	0	8	**19**
MARZO	6	6	2	1	1	**16**
ABRIL	3	5	0	0	3	**11**
MAYO	3	2	0	0	7	**12**
JUNIO	6	0	1	0	6	**13**
JULIO	8	2	6	1	12	**29**
AGOSTO	3	0	0	1	1	**5**
SEPTIEMBRE	1	2	0	0	0	**3**
OCTUBRE	2	1	3	0	7	**13**
NOVIEMBRE	0	0	0	0	3	**3**
DICIEMBRE	2	0	0	0	6	**8**
TOTAL	**43**	**22**	**17**	**3**	**61**	**146**

Tabla 19. Solicitudes por mes

Analizando solo las peticiones correspondiente a la vigencia del 2018, muestra que se recepcionaron en total 43 casos, siendo marzo, junio y julio los meses con 8 y 6 solicitudes respectivamente, y en los meses no mencionados se han presentado cantidad de solicitudes inferiores a 6, rescatando que en el mes de noviembre las peticiones fueron de 0.

Figura 6. Peticiones

Se recepcionaron 22 quejas durante el año 2018, siendo marzo y abril los meses con más solicitudes con 6 y 5 respectivamente, febrero tuvo 3 quejas y los meses de mayo julio y septiembre con 2 unidades, y para los meses de enero y octubre con un 1 queja.

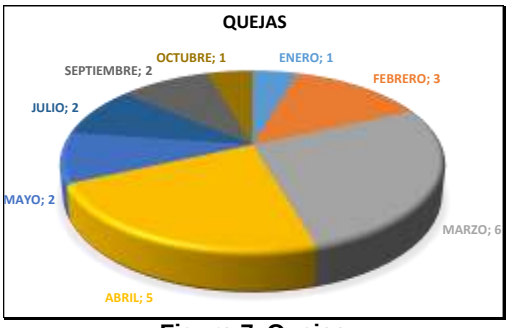

Figura 7. Quejas

Durante el año 2018 se presentaron solicitudes solo en 6 meses, en el mes de enero, febrero, marzo, junio, julio y octubre, teniendo en el mes de julio el registro mas alto con 6 reclamos y los meses de febrero y octubre con 3 meses, los meses restantes fueron reportados entre 2 y 2 solicitud, para un total durante el 2018 de 17 reclamos.

Figura 8. Reclamos

4.6 Medición del Servicio

Como parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad se requiere evaluar la percepción de los usuarios de la Universidad de la Amazonia, para ello se creó el procedimiento P-E-AC-08 y el formato FO-E-AC-08-01 (figura 9) para realizar encuesta interna y valorar la calidad del servicio como responsabilidad social principal de la Universidad.

Figura 9. Formato encuesta FO-E-AC-08-01

Para conocer la calidad del servicio se realizó esta encuesta, la cual se cargó en la plataforma Chairá y estuvo habilitada en el módulo de notas desde el 4 julio hasta el 18 del mismo mes. Se dejó la opción voluntaria para realizar la encuesta, en total se encuestaron 2063 estudiantes.

Los parámetros evaluados en la encuesta buscan calificar la percepción por parte de la comunidad universitaria de la atención recibida en cada una de las dependencias, para ello se definió una ponderación de 1 a 5, 5 siendo la mayor puntuación y 1 como calificación más baja, para los siguientes criterios:

- Estado de las sillas, tableros, iluminación, ventilación en los salones.
- Infraestructura (salones, espacios de estudio) en cuanto a apariencia y accesibilidad.
- Difusión y claridad de la información acerca de eventos y campañas institucionales.
- Trato y la atención que recibo de parte de Secretarias y Personal Administrativo
- Calidad de la organización de eventos institucionales.
- El grado de satisfacción en la retroalimentación que recibo de los profesores sobre mis evaluaciones.
- Seguridad dentro de los Campus Universitario (edificios, zonas comunes, instalaciones deportivas y parqueaderos).
- Estado instalaciones deportivas, pasillos, baños, auditorios y zonas verdes.
- Trato y atención oportuna que recibo de parte de directivos
- Metodología de enseñanza de los docentes en las asignaturas.
- El grado de satisfacción de mi programa académico.
- Trato y la atención que recibo de parte de profesores.

Como resultado de las encuestas realizadas, se muestra a continuación cada una de las preguntas con su ponderación:

1. Estado de las sillas, tableros, iluminación, ventilación en los salones.

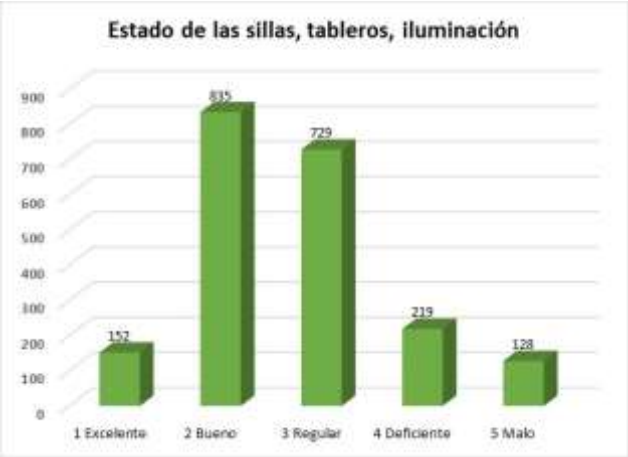

Figura 10. Ponderación pregunta 1

2. Infraestructura (salones, espacios de estudio) en cuanto a apariencia y accesibilidad.

Figura 11. Ponderación pregunta 2

3. Difusión y claridad de la información acerca de eventos y campañas institucionales.

Figura 12. Ponderación pregunta 3

4. Trato y la atención que recibo de parte de Secretarias y Personal Administrativo

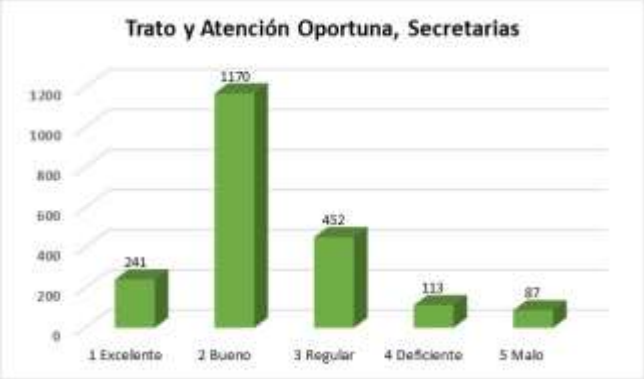

Figura 13. Ponderación pregunta 4

5. Calidad de la organización de eventos institucionales.

Figura 14. Ponderación pregunta 5

6. El grado de satisfacción en la retroalimentación que recibo de los profesores sobre mis evaluaciones.

Figura 15. Ponderación pregunta 6

7. Seguridad dentro de los Campus Universitario (edificios, zonas comunes, instalaciones deportivas y parqueaderos).

Figura 16. Ponderación pregunta 7.

8. Estado instalaciones deportivas, pasillos, baños, auditorios y zonas verdes.

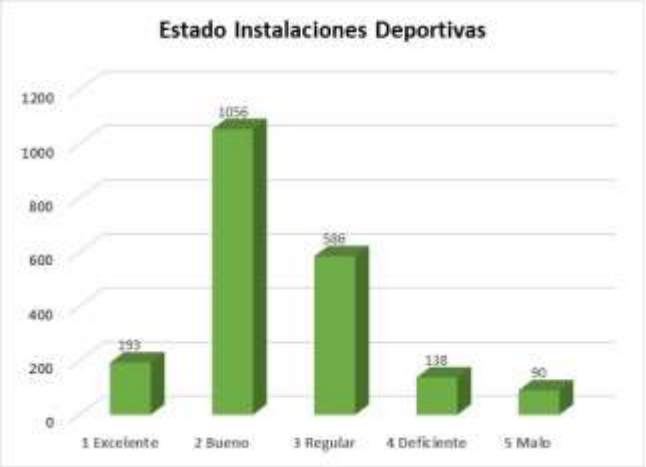

Figura 17. Ponderación pregunta 8.

9. Trato y atención oportuna que recibo de parte de directivos

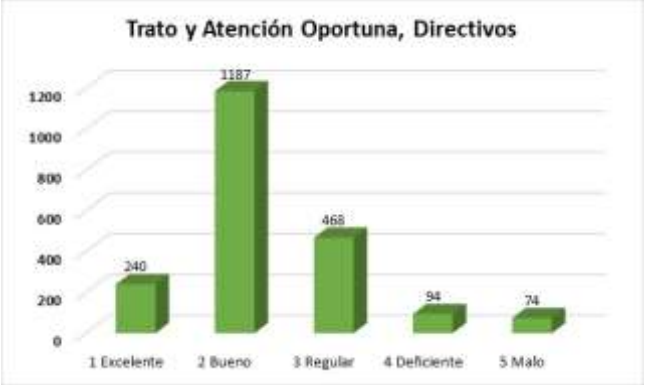

Figura 18. Ponderación pregunta 9.

10. Metodología de enseñanza de los docentes en las asignaturas.

Figura 19. Ponderación pregunta 10.

11. El grado de satisfacción de mi programa académico.

Figura 20. Ponderación pregunta 11.

12. Trato y la atención que recibo de parte de profesores.

Figura 21. Ponderación pregunta 12.

Analizando los resultados luego de aplicar la encuesta a 2063 estudiantes de la Universidad, por medio de la plataforma Chairá, se resalta por unanimidad que entre todos los parámetros evaluados, se tuvo una calificación de bueno con 52% en promedio y de excelente en promedio con 10, 44%, destacando que entre excelente y bueno se promedió con un 63.4% resaltando que las inversiones y esfuerzos por mejorar las condiciones de calidad en la prestación de servicio de educación superior han sido notorias, sin embargo, con una calificación de regular se obtuvo un 26,2%, lo cual nos indica también que aun se percibe una inconformidad regular en cuanto a la precepción de los estudiantes con la Universidad. A nivel individual entre los parámetros evaluados con un promedio entre bueno y excelente del 77% obtuvo el “Trato y la atención que recibo de parte de profesores” igualmente siendo un resultado bastante favorable y positivo, indicando que las relaciones Docente- Estudiantes han mejorado en gran medida, y en segundo lugar con un 69% entre Excelente y Bueno se situó “Trato y atención oportuna que recibo de parte de directivos” también resaltando que desde la

institución se ha fortalecido y respetado los espacios de participación y representación en con los diferentes comités y cuerpos colegiados.

Los resultados globales promediados por cada uno de los parámetros, se muestran a continuación, podemos decir que este es el resultado general para la Universidad de la Amazonia

Escala de Valoración	Promedio por Calificación
1 Excelente	10,44 %
2 Bueno	52,93 %
3 Regular	26,28 %
4 Deficiente	6,35 %
5 Malo	3,99 %

Tabla 20. Resultados globales.

4.7 Evaluación de Desempeño a los Proveedores

La evaluación de desempeño que se realiza a los proveedores consta de 4 criterios, calidad del bien, servicio u obra, cumplimiento en los tiempos de entrega, instalación y el último servicio posventa, que se refiere a Soporte técnico, garantía y capacitación en los casos que aplique).

TIPOLOGÍA CONTRACTUAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		E	B	R	M	N/A
SUMINISTROS, OBRAS, COMPRAVENTAS, CONTRATOS 57	CALIDAD DEL BIEN, SERVICIO U OBRA	28	18	0	0	0
	CUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA	27	4	2	0	13
	INSTALACIÓN	17	2	0	0	26
	SERVICIO POSVENTA (SOPORTE TÉCNICO, GARANTIA, CAPACITACIÓN, ETC.)	18	2	0	0	27
ORDENES CONTRACTUALES 19	CALIDAD DEL BIEN, SERVICIO U OBRA	5	5	1	0	0
	CUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA	3	6	2	0	0
	INSTALACIÓN	2	2	1	0	6
	SERVICIO POSVENTA (SOPORTE TÉCNICO, GARANTIA, CAPACITACIÓN, ETC.)	3	3	1	0	4
PRESTACIÓN DE SERVICIOS 12	CALIDAD DEL BIEN, SERVICIO U OBRA	1	10	0	0	0
	CUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA	1	10	0	0	0
	INSTALACIÓN	1	0	0	0	10
	SERVICIO POSVENTA (SOPORTE TÉCNICO, GARANTIA, CAPACITACIÓN, ETC.)	1	0	0	0	10

Tabla 21. Evaluación desempeño a proveedores

Se le realizó evaluación de desempeño a cada uno de los proveedores de servicios o productos que tuvo la Universidad durante el año 2018, la calificación se tiene entre Excelente, bueno, regular, malo y No Aplica para los casos en que el proveedor no cumple este criterio de evaluación. Después de la evaluación de desempeño, se puede identificar que todos los proveedores tuvieron calificación entre excelente y bueno, y en unos casos muy particulares se calificó con regular, rescatando que ningún contrato tuvo que ser evaluado como malo. Del total de las calificaciones realizadas el 39.3% fue excelente, el 22.8% se calificó como bueno y el 35.3% fueron evaluaciones que no aplicaban según el tipo de contrato. Concluyendo de este ejercicio, las contrataciones realizadas por méritos han permitido seleccionar a los mejores oferentes y a su vez han respondido de la mejor manera con sus obligaciones.

4.8 Servicio No Conforme

4.8.1 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.

4.8.2 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.

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 evitar el registro de fallas o errores menores, que no inciden sobre la satisfacción de los usuarios o los colaboradores de la entidad.

4.8.3 Análisis del reporte 2018

	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	Resposable de Acción del SNC	Fecha de Verificaciòn	Fecha de Cierre
1	Docencia	Inasistencia injustificada a clases por parte del Docente Titular	26-feb-18	Jefe de Programa Maestría Ciencias de la Educación	18/05/2018	jueves, 08 de marzo de 2018
3	Docencia	Según oficio del 5 de septiembre de 2018 de los estudiantes de Física I Grupo I manifiestan recibir un trato denigrante por parte del Docentes Hernán Tovar.	12-sep-18	Jefe Programa Ing. Sistemas.	19-dic-18	lunes, 22 de octubre de 2018
4	Docencia	El Comité académico UNEES UDLA (Unión Nacional de Estudiantes de Educación superior de la Universidad de la Amazonia) convoco a un paro estudiantil a partir del 16 de octubre del año 2018 por la desfinanciación de la Educación Pública y el recorte del presupuesto de la nación para las Universidades Públicas, este cese de actividades por decisión de los estudiantes de la UDLA llevó a una afectación de la normalidad académica y suspensión de la labor docente.	17-dic-18	Consejo Académico	22/03/2019	viernes, 22 de marzo de 2019

Tabla 22. SNC presentados en el 2018

En el año 2018 se documentaron y presentaron 3 Servicios No Conformes, uno en el Programa de Ingeniería de Sistemas, uno en la Maestría en Ciencias de la Educación y uno general que afectó la normalidad académica en todos los programas académicos de pregrado de la Universidad. El Servicio No Conforme del Programa de Ing, de Sistemas se presentó a causa del mal trato del Docente hacia los estudiantes según informaron los estudiantes de Física I del grupo I, a causa de este reporte se generó un plan de acción en el que reunión con ambas partes y se llegó a un acuerdo en el que se definen compromisos para no repetir dicha situación. En relación con la afectación de la normalidad académica, el consejo académico en mesas de negociación con los estudiantes se formuló un calendario académico extraordinario con el que se garantizará el cumplimiento de las 7 semanas académicas que fueron afectadas por el paro estudiantil.

4.9 Análisis de riesgos del Sistema de gestión

La siguiente Información se generó como resultado del análisis de los riesgos por procesos, definidos en la matriz de riesgos institucional, en la siguiente tabla cada uno de los procesos tiene sus riesgos con su clasificación y con su respectivo grado de exposición inherente.

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	GRADO DE EXPOSICIÓN IHERENTE (VALORACIÓN DEL RIESGO SIN CONTROLES)
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	INCUMPLIMIENTO EN LA APLICACIÓN DE LA NORMA PARA PROCESOS DE CONTRATACIÓN	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	DAÑO O PÉRDIDA DE BIENES DE LA UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	FALLAS DE LOS VEHÍCULOS DEL PARQUE AUTOMOTOR DE LA INSTITUCIÓN	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	INSEGURIDAD EN LOS CAMPUS UNIVERSITARIOS	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	INADECUADA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS DE MERCADO	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	BAJA EJECUCION DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Estratégico	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	ERRORES EN EL REPORTE DE LAS ESTADISTICAS INSTITUCIONALES	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	BAJA OPERATIVIDAD DEL BANCO DE PROYECTOS	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	INCUMPLIMIENTO EN EL REPORTE DE AVANCE DE ACCIONES DEL PLAN DE DESARROLLO EN EL MÓDULO PDI	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
GESTIÓN DEL CONTROL	PRESENTACIÓN DE INFORMES EXTEMPORANEAMENTE	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO MODERADO

	INCUMPLIMIENTOA LA ELABORACIÓN Y/O EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS	Operativo	ZONA DE RIESGO ACEPTABLE
	INCUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	INCUMPLIMIENTO EN LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DEL RIESGO	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	INFORMES DE AUDITORÍA INCONSISTENTES	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	INADECUADO MANEJO DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS CONFIDENCIALES	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
GESTIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	BAJA AMPLIACIÓN DE COBERTURA E INCLUMPLIMIENTO EN SERVICIOS	Estratégico	ZONA DE RIESGO ACEPTABLE
	BAJA PARTICIPACION EN LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	PÉRDIDA Y DAÑO DE ELEMENTOS DEPORTIVOS	Operativo	ZONA DE RIESGO ACEPTABLE
	INCUMPLIMIENTO EN EL APOYO LOGÍSTICO PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES INSTITUCIONALES	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
	ACCIDENTES EN ACTIVIDADES	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
GESTIÓN TALENTO HUMANO	PERSONAL NO CALIFICADO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	DESACATO DE LAS FUNCIONES ESTABLECIDAS	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE

	DEMORA EN LA ENTREGA DE NOVEDADES PARA LA ELABORACIÓN DE LA NOMINA	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	DEMORA EN LA APROBACIÓN DE LA LABOR DOCENTE SEMESTRALMENTE PARA LA ELABORACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	MALA FORMULACIÓN EN LA DOCUMENTACIÓN DE NUEVOS PROCESOS INSTITUCIONALES	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
	NO ACATAMIENTO DE LAS ACCIONES RESULTADO DE LAS AUDITORIAS DE ICONTEC	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	NO INFORMACION A LA ALTA DIRECCION DE LOS RESULTADOS DE LA REVISION POR LA DIRECCION	Estratégico	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	DEFICIENTE ANALISIS EN LA MODIFICACION DE DOCUMENTOS, PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	NO PUBLICAR LA INFORMACION REQUERIDA PARA TRÁMITES Y SERVICIOS E INFORMACION GENERAL.	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	MANEJO INADECUADO DE LA INFORMACIÓN	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	CAER EN LA MONOTONIA DE LAS EMISORAS COMERCIALES	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
	NO UTILIZAR ADECUADAMENTE LAS FRANJAS DE LA EMISORA	Operativo	ZONA DE RIESGO ACEPTABLE
GESTIÓN JURÍDICA	INOPORTUNIDAD EN RESPUESTAS A DERECHOS DE PETICIÓN, REQUERIMIENTOS Y/O TUTELAS	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	EQUÍVOCA EMISIÓN DE CONCEPTOS JURÍDICOS	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO

	CONTRADICCIÓN EN LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES CUANDO SON PRESENTADAS EN VARIAS DEPENDENCIAS	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	INADECUADO SISTEMA DE ARCHIVO	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	INDEBIDA NOTIFICACIÓN Y/O PUBLICACIÓN DE LAS DECISIONES ADMINISTRATIVAS	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
INVESTIGACIÓN	INCUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO PROPUESTO EN LOS PROYECTOS	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CONCLUIDOS NO PRESENTAN RESULTADOS NI PUBLICACIONES CIENTÍFICAS	Estratégico	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	PRESENTAR PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN FUERA DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS SEGÚN CONVOCATORIAS	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	NO DIVULGAR AMPLIAMENTE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	Estratégico	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	DEMORAS EN LA LEGALIZACIÓN DE LOS RECURSOS ASIGNADOS PARA LA FINANCIACIÓN DE PROYECTOS	Financiero	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE

Tabla 23. Riesgos por procesos y valoración

A partir de los riesgos institucionales y con la Información de entrada del análisis del contexto institucional y las partes Interesadas de la Universidad, se revisaron los riesgos establecidos para cada proceso incluyendo una información que relaciona los controles existentes y el plan de tratamiento para minimizar, controlar las consecuencias o efectos del riesgo.

El seguimiento a los riesgos y oportunidades se realiza de manera anual por cada uno de los procesos, la última revisión realizada se dio en el primer semestre de 2019, gracias al esfuerzo realizado desde los líderes de los procesos no se han materializado riesgos.

4.10 Resultado de las Acciones de Mejora

	FORMATO REGISTRO DE ACCIONES ORIENTADAS A LA MEJORA			
	CODIGO: FO-E-AC-03-02	VERSIÓN 1	FECHA: 03-11-2015	PAGINA: 1 de 1

FECHA	NOMBRE DE LA ACCIÓN PROPUESTA	TIPO DE ACCIÓN	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	FECHA VERIFICACIÓN
02/02/2018	Implementación módulo PDI en Plataforma Chairá	Preventiva	Direccionamiento Estrategico	Se ha identificado dificultad para realizar seguimiento, control y monitoreo en tiempo real.	Luis Manuel Espinosa	04/03/2019
05/02/2018	Formulación y documentación proceso Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	De Mejora	Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	Dentro de los items de la evaluación de desempeño que se tiene actualmente, no contempla la posibilidad de evaluar los aspectos de SST que esta implementando este nuevo proceso y por consiguiente no permite evaluar si la gestión realizada tiene receptiblidad en el personal que labora en la UDLA.	Willington Ariaga Rivas	10/09/2018
08/02/2018	Actualización del procedimiento PD-E-AC-08	De Mejora	Aseguramiento de la Calidad	El procedimiento se requiere actualizar teniendo en cuenta los nuevos cambios normativos de la ISO 9001:2015, igualmente las preguntas del formato FO-E-AC-08-01 no reflejan todos ls criterios de evaluación del servicio	Wilder Meneses Gómez	18/06/2018
05/06/2018	Implementación del proceso de transferencia externa en la Plataforma Chairá	De Mejora	Docencia	El proceso de transferencia externa se realizaba de manera manual	Alcidez Villamizar	04/03/2019
13/06/2018	Documentar procedimiento administración del riesgo dentro del proceso aseguramiento de la calidad	Preventiva	Aseguramiento de la Calidad	No se tiene un mcanismo dentro del SIGC para planficar la metodología para identificar los riesgos y oportunidades.	Wilder Meneses Gómez	04/03/2019
09/07/2018	Cambio de la fecha de presentación del informe para la próxima fecha	Preventiva	Gestión del Control	Para la elaboración del Informe de Austeridad del Gasto, establecida en el Programa Anual de Auditoria, se debe realizar el cierre presupuestal de los meses correspondientes al Trimestre, por lo tanto se debe planificar parala próxima vigencia, teniendo en cuenta los plazos de los cierres presupuestales mensuales.	Wilmer Andrés Díaz	04/03/2019
20/09/2018	Adición del formato en el procedimiento de desarrollo tecnológico	De Mejora	Gestión Tecnológica	No se tiene un documento en el que se describa la historia del usuario para la recolección de requisitos y de información que fortalezca la solicitud del requerimiento	Fredy Antonio Verástegui	04/03/2019
08/10/2018	Formulación y estructuración del Plan Institucional de Gestión Ambiental	De Mejora	Gestión Ambiental	Ausencia de planificación para la atención de las necesidades socio ambientales en los Campus y Granjas de la Universidad de la Amazonia en la ciudad de Florencia	Jose Erley Sandoval	30/05/2019
03/12/2018	Modificación de la Guía de Administración de Riesgo	Correctiva	Aseguramiento de la Calidad	La guía de administración del riesgo fue estructurada y definida según la guía de administración del riesgo de la función pública la cual se aplica para instituciones públicas de estado, sin embargo esta guía del año 2011 no contempla la opción de realizar análisis de oportunidades de mejora, por esta razón este documento se debe modificar y sintonizarlo con el procedimiento para la toma de acciones de mejora PD-E-AC-03, ya que éste define los parámetros para tratar las oportunidades de mejora.	Wilder Meneses Gómez	12/03/2019
16/10/2018	Adición del criterio "Desempeño de los proveedores externos" en el informe de revisión por la dirección.	Correctiva	Aseguramiento de la Calidad	Los informes de Revisión por la Dirección como se estaba realizando actualmente no contenía dentro de sus elementos de entrada el ítem de evaluación de desempeño a los proveedores de productos y/o servicios de la Universidad, para corregir esta situación en primera instancia se debe adicionar en el Procedimiento para la Revisión por la Dirección en su numeral 3.7 cuadro elementos de revisión por la dirección el componente "Desempeño de los proveedores externos de productos y/o servicios", e igualmente en la elaboración del informe de la vigencia 2018 se debe incluir esta evaluación, la cual es realizada por la Vicerrectoría Administrativa.	Wilder Meneses Gómez	08/07/2019
13/08/2018	Aprobar por el CSU el Proyecto Educativo Institucional	De Mejora	Docencia	Considerar la oportunidad en la aprobación del PEI por parte del Consejo Superior, puesto que existe un tiempo de 2 meses que fue entregado y se desconoce si ha sido aprobado.	Daniel Camilo Valencia	16/10/2018

Tabla 24. Reporte consolidado acciones de mejora

4.11 Resultados del plan de acción del 2018

Actividades	% de Cumplimiento	Observaciones
Para el monitoreo, seguimiento y medición del Plan de Desarrollo se realizará un módulo en la plataforma Chairá, en el que cada responsable de las acciones formuladas en el POAI redefina el cronograma de trabajo y, a su vez haga autoevaluación y reporte de cumplimiento de las metas que se vayan cumpliendo.	100%	Módulo PDI implementado en la Plataforma Chairá
A partir de la necesidad de definir las tablas de retención documental de las dependencias faltantes, se iniciará un trabajo de acompañamiento a cada proceso/dependencia para formular una propuesta y presentarla a los responsables para luego enviarlas a comité de archivo.	100%	Tablas de Retención aprobadas en Comité de Archivo
Continuando con plan de mejoramiento del proceso de Gestión Documental, se realizará una propuesta de Plan Institucional de Archivo, propuesta de Caracterización del Proceso Gestión Documental, y una propuesta de Reglamentación Ventanilla Única para iniciar con el mejoramiento y unificación de la Ventanilla Única Institucional.	100%	Propuestas del PINAR, Ventanilla Única y Caracterización del Proceso realizadas
Dentro del proceso de Gestión Ambiental se iniciará la formulación del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA, en su primera fase se realizará un diagnostico situacional socio ambiental y la implementación del sistema de manejo integral de residuos sólidos, ahorro suficiente de agua y energía.	100%	Fases de diagnóstico realizadas
En vista de blindar de la mejor manera los procesos de investigación y los resultados de los proyectos, se pondrá a disposición del Consejo Superior el Estatuto de Propiedad Intelectual e iniciar con la formulación del Código de Ética del Investigador y el Comité de Ética.	100%	Estatuto aprobado por el CSU mediante Acuerdo 03 de 2018
Socializar con los actores institucionales los diferentes documentos que han sido formulados en la vigencia 2017, estos documentos están orientados a la actualización de la estructura administrativa, normativa y académica.	100%	Documentos socializados en las diferentes instancias

Tabla 25. Estado actividades plan de acción 2018

4.12 Conclusiones

- Los esfuerzos realizados por el Señor Rector y la Oficina de Planeación ha permitido gestionar a través de diferentes dependencias recursos de alrededor de 17.500´000 000, los cuales han permitido ejecutar proyectos en diferentes áreas del conocimiento con impacto social y de extensión.

- Se han postulado 27 docentes de la Universidad de la Amazonia al Programa Becas de Excelencia Doctoral Bicentenario, con el fin de mejorar las condiciones académicas doctorales de los docentes.

- Gracias a los esfuerzos realizados desde la Vicerrectoría Académica y la Oficina de Acreditación actualmente se cuenta con 9 programas acreditados de Alta Calidad y 3 programas en proceso de acreditación, que durante el año 2018 se presentaron y tuvieron visita de pares académicos, los cuales a la fecha se espera resultados de esta visita.

- Con la apertura de la Sede Yarí en San Vicente del Caguán, se ha logrado extender la oferta académica a este municipio con el Programa de Lic. de Lengua Castellana a distancia y programas de Educación Continuada, igualmente en el Municipio de Cartagena del Chairá se ha llevado Administración Financiera a Distancia.

- 5 Programas académicos tuvieron renovación de Registro Calificado entre ellos, Biología, Ingeniería de Alimentos, Ingeniería Agroecológica, Química y Licenciatura en Lengua Castellana y Literatura, registro que durará por 7 años.

- Se han hecho grandes esfuerzos desde la Vicerrectoría Académica para ampliar los mecanismos de acceso diferenciado a programas académicos de pregrado, esto con el propósito de permitir que grupos poblacionales tengan acceso a la educación pública y cupos especiales, entre estos grupo son los Integrantes de poblaciones indígenas o afrocolombianas, población víctima del conflicto armado interno, desvinculados, desmovilizados o los reincorporados de procesos de paz y deportistas con reconocimientos deportivos oficiales.

- La Vicerrectoría de Investigaciones logró categorizar 28 grupos de Investigación ante Colciencias, 7 en categoría B, 18 en categoría C y 3 en categoría Reconocidos. De los cuales 5 son nuevos grupos y lograron categorización en C.

- Actualmente la Universidad cuenta con 31 docentes con Doctorado, 292 docentes con Maestría 28 docentes en Proceso formación doctoral, estos resultados han sido gracias a esfuerzos que la Universidad ha canalizado hacia los Docentes Ocasionales y de Planta.

4.13 Salidas de la Revisión y Plan de Acción

Con el propósito de trabajar en aquellas No Conformidades que son comunes en todos los procesos, y en oportunidades de mejora resultado de la revisión por la dirección, se definen el siguiente plan de acción para la vigencia 2019:

- Definir metodología de acompañamiento a los responsables de las acciones del PDI, con el fin de aumentar el índice de cumplimiento del Plan de Desarrollo y fortalecer el plan padrino para mejorar la ejecución de cada una de las líneas estratégicas del plan de desarrollo.

- Al informe de Revisión por la Dirección se le adicionará la evaluación de desempeño a proveedores, esto con el fin de analizar y evaluar la calificación que han recibido los proveedores que han prestado servicio y entregado productos a la Universidad.

- Teniendo como base el Plan Institucional de Gestión Ambiental, se iniciará con la reformulación del Proceso de Gestión Ambiental con miras a la implementación y cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma ISO 14001:2015.

- Con el propósito de mejorar la publicidad, la información y el contenido que se encuentra en la página web **www.udla.edu.co**, se diseñará una nueva página institucional y se realizará una revisión y actualización de la información institucional contenida en ella, esto con el propósito de mejorar la imagen institucional por la página web y a su vez por la redes sociales que se divulgan contenidos y noticias de la Universidad de la Amazonia.

- Analizando la ejecución del Plan Anual de Auditorias de la vigencia 2018, se identificó que los procesos pendientes de auditoria interna fueron Direccionamiento Estratégico, Gestión Financiera y Aseguramiento de la Calidad, los cuales serán programados en los primeros meses del año 2019 para poder completar el plan de auditoria de la Oficina de Control Interno.

- A raíz de la necesidad de cumplir con lo reglamentado en relación al Plan Estratégico de Seguridad Vial, se iniciará el proceso de elaboración de los procedimientos, manuales y documentos recomendados por el equipo asesor del Plan Estratégico de Seguridad Vial.

Cordialmente

IVAN DARÍO PEREZ ANDRADE
Jefe Oficina Asesora de Planeación- Representante de la Alta Dirección