

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 1 de 55

# INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2019

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 2 de 55

## 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 .....	23
4.3.1	Consolidado de Observaciones y Hallazgos .....	25
4.3.2	Solicitudes de elaboración y modificación de documentos.....	26
4.4	Desempeño de los procesos .....	28
4.4.1	Cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional .....	28
4.4.2	Desempeño en la Gestión Institucional.....	29
4.4.3	Desempeño del Proceso.....	29
4.5	Peticiones, Quejas y Reclamos .....	30
4.6	Medición del Servicio .....	34
4.7	Evaluación de Desempeño a los Proveedores .....	42
4.8	Salidas No Conformes .....	43
4.8.1	Responsabilidad general .....	43
4.8.2	Responsabilidad de la Salidas No Conformes .....	43
4.8.3	Análisis del reporte 2019 .....	44
4.9	Análisis de riesgos del Sistema de gestión.....	44
4.10	Resultado de las Acciones de Mejora .....	51
4.11	Resultados del plan de acción del 2019 .....	52
4.12	Conclusiones.....	53
4.13	Salidas de la Revisión y Plan de Acción.....	54

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 3 de 55


## 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


 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 4 de 55

### **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 agosto 2019 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.

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	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 5 de 55

## **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 2018 y 2019 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.

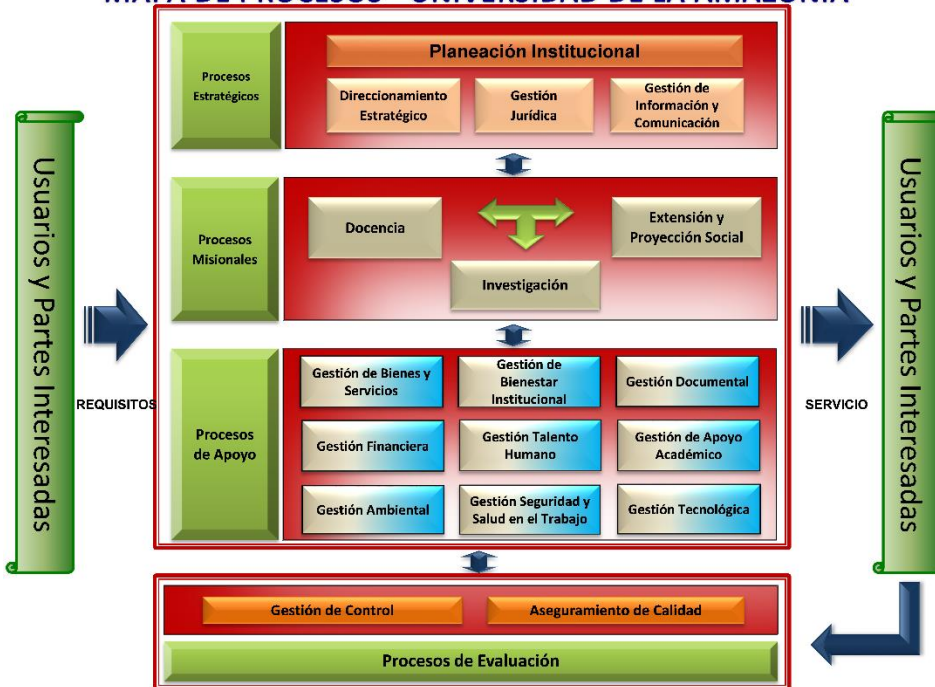
#### **4.2.1 Evaluación de los Objetivos de calidad**

##### **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).

### MAPA DE PROCESOS - UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA




**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.

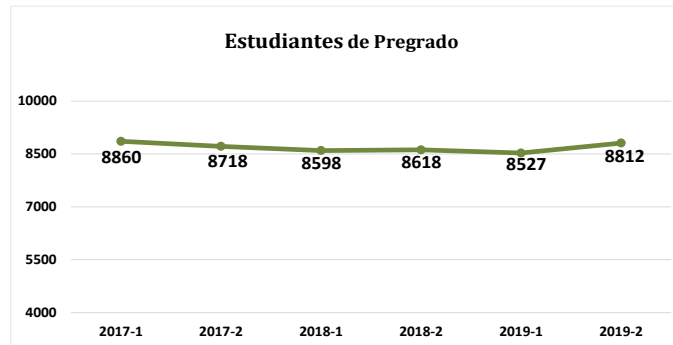
Procesos	Lider del Proceso		Total de Procedimientos	Total de formatos
	Cargo	Nombre		
Direcciónamiento Estratégico	Jefe de Planeación	Mauricio Alejandro Mendez Moreno	7	19
Gestión Jurídica	Secretario General	William David Grimaldo Sarmiento	11	2
Gestión Información y Comunicaciones	Director Emisora	Yeeny Andrea Muñoz Correa	8	6
Docencia	Vicerrector Académico	Javier Martínez Plazas	22	37
Investigación	Vicerrector de Investigaciones	Wilfrand Ferney Bejarano Herrera	10	20
Extensión y Proyección Social	Coordinador Oficina Asesora de Relaciones Iner institucionales	Santiago Felipe Giraldo	10	33
Gestión Bienes y Servicios	Vicerrectora Administrativa	Edna Margarita Plazas Medina	23	43
Gestión Bienestar Institucional	Jefe Bienestar Institucional	Jose Luis Zapata	8	8
Gestión Documental	Jefe Archivo Central	William David Grimaldo Sarmiento	7	10
Gestión Ambiental	Coordinador Gestión Ambiental	Chrystiam Camilo Salazar	5	3
Gestión Financiera	Jefe División Financiera	Carolina Basto Trujillo	27	13
Gestión Talento Humano	Jefe División de Servicios Administrativos	Leila Isablen Gonzalez Salazar	16	64
Gestión Apoyo Académico	Vicerrector de Investigaciones	Wilfrand Ferney Bejarano Herrera	50	98
Gestión Tecnológica	Jefe de Departamento Tecnologías de la Información	Jesus Alberto Mazo Ramos	9	6
Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinación Seguridad y Salud en el Trabajo	Ruben Dario Lozado Rodriguez	18	36
Gestión del Control	jefe control interno	Jhon Jairo Vargas Silva	5	8
Aseguramiento de la Calidad	Jefe de Planeación	Wilder Orlando Meneses Gómez	11	19

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

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 7 de 55

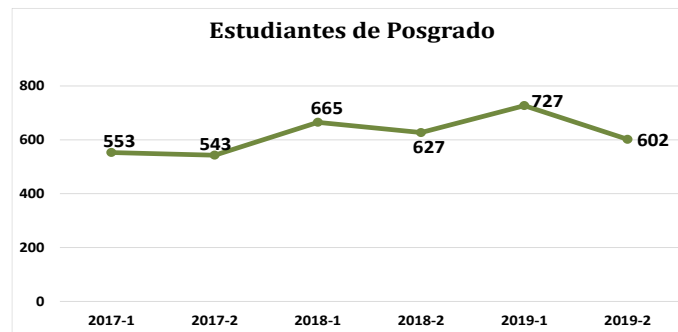
#### **4.2.1.2 Fortalecer los Procesos de Docencia, Investigación y Proyección Social, de manera que aseguren el cumplimiento de su misión y viabilidad económica.**

- Dentro del trabajo de aumentar la oferta académica de programas de pregrado la Universidad tuvo visita de pares académicos para verificación de condiciones básicas para aperturar un programa de pregrado y luego del trabajo realizado en el mes de diciembre se logró el Registro Calificado del Programa de Mercadeo en la modalidad A Distancia para Florencia, El Doncello, San Vicente del Caguán y San José del Fragua.
- Los programas académicos de Ingeniería de Alimentos, presentó solicitud de Acreditación de Alta Calidad al CNA, resultado de esta petición se tuvo visita de pares académicos de verificación de condiciones de calidad durante el mes de Septiembre del año 2018, lo que con gran beneficio se logró el reconocimiento de Alta Calidad por 4 años, igualmente y en el mes de diciembre se renovó el registro calificado por 7 años más.
- Los programas de Derecho y Medicina Veterinaria y Zootecnia renovaron sus registros calificados por 7 años mas durante el mes de diciembre.
- Así mismo desde la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas al final del año 2019 sus programas de Contaduría Pública y Administración Financiera renovaron sus registros calificados por 7 años mas.
- En su proceso de renovación de registro calificado y por los requerimientos del Ministerio de Educación Nacional la Licenciatura de Matemáticas y Física cambio su denominación a Licenciatura de Matemáticas y registro calificado por 9 años desde el mes de diciembre 2019.
- Desde la Facultad de Ciencias de la Educación durante el año 2019 igualmente se renovaron los registros calificados de las Licenciaturas en Ciencias Sociales, en Educación Infantil y cambio en denominación de Lic. en Ingles a Lenguas Extranjeras con Énfasis en Ingles.
- A nivel de posgrado la Especialización en Pedagogía y la Maestría en Ciencias Biológicas también lograron la renovación de sus registros calificados por 7 años más.
- La población estudiantil de la universidad de la Amazonia en los últimos tres años ha permanecido constante en los estudiantes de pregrado, una de las principales razones obedece a que la oferta académica en pregrado en la modalidad presencial no ha aumentado durante el periodo de estudio. Para el año 2019, la Universidad tiene 8812 estudiantes matriculados, como se muestra en la siguiente gráfica.



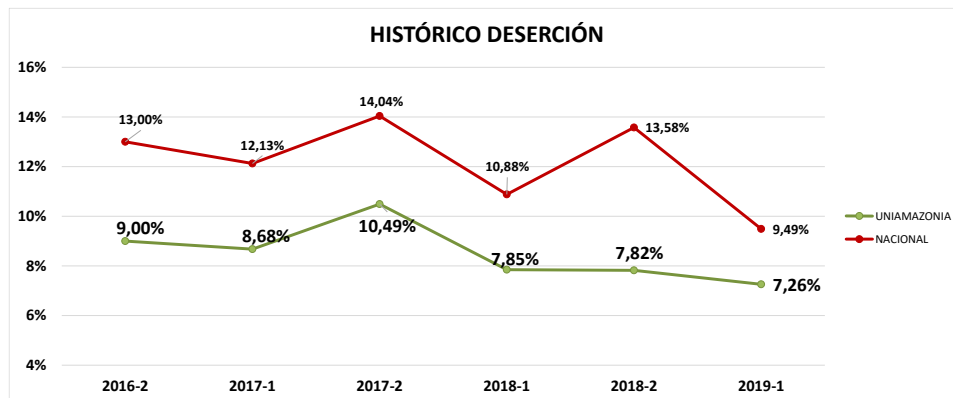
**Figura 2. Estudiantes matriculados en pregrado**

- Para el caso de los posgrados, durante los últimos tres años se puede observar ligeros movimientos en la curva, evidenciando pequeños cambios en el número de estudiantes matriculados. Con respecto al año 2019-I, se matricularon 727 estudiantes, mientras que en el segundo periodo del mismo año, se matricularon 602 estudiantes, como se observa en la siguiente gráfica:




**Figura 3. Estudiantes matriculados en posgrado**

- La población estudiantil de la Universidad de la Amazonia en los últimos tres años ha presentado una tasa de deserción por debajo de la constante a nivel Nacional; mostrando mayor porcentaje de deserción en el periodo 2017-2 con una tasa del 10.49%. Para el año 2019-1, la Universidad registra una tasa de deserción del 7.26% en comparación con la nacional, la cual presenta una tasa de 9.49%, como se muestra en la siguiente gráfica.



**Figura 3. Deserción Universidad de la Amazonia**



 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 9 de 55

- Para el caso de la tasa de retención de los estudiantes de la Universidad; se observa que durante los últimos tres años se han realizado grandes esfuerzos para garantizar la permanencia con condiciones de calidad de los estudiantes, sumado a la responsabilidad y mejora permanente de los estudiantes, respondiendo a la terminación exitosa del ciclo educativo. De esta manera, se registra una tasa de retención promedio del periodo 2017-1 al 2019-1 del 91.58%, como se observa en la siguiente gráfica:

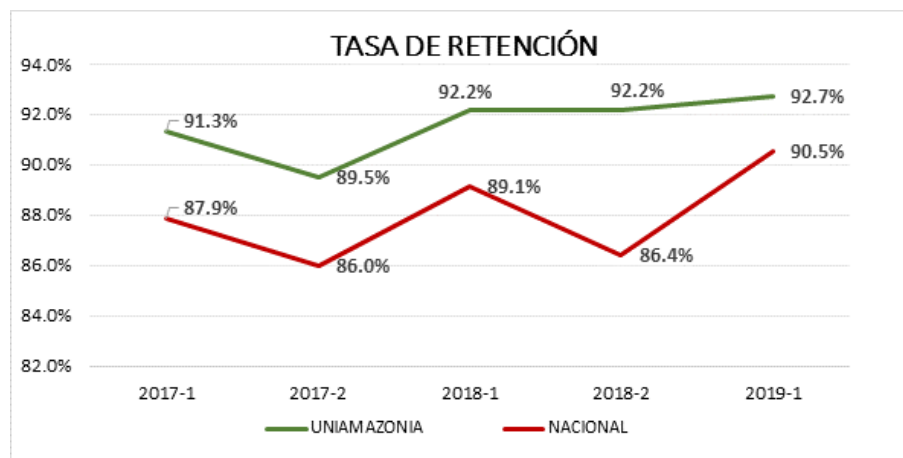



Figura 4. Tasa de Retención

- 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.
- A cierre del año 2019 se están formando a 27 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 34 docentes con Doctorado.
- Los Grupos de Investigación de la Universidad de la Amazonia Reconocidos por Colciencias según los resultados Finales de la Convocatoria Nacional para el Reconocimiento y Medición de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y para el Reconocimiento de Investigadores del SNCTel – 2018, se mantiene el resultado del año 2018 en 33, ya que para el año 2019 y actual no se han publicado resultados oficiales. Igualmente, y dependiendo de los Grupos de Investigación se adjuntan los proyectos y semilleros de investigación que se han generado en la Universidad de la Amazonia.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 10 de 55

<b>PROCESOS INVESTIGATIVOS</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Grupos de Investigación categorizados por Colciencias</b>	28	33	N/A
<b>Proyectos desde de semilleros de investigación con financiación, resultado de convocatoria interna de la Universidad</b>	61	42	37
<b>Proyectos de investigación que se encuentran en desarrollo</b>	23	23	18
<b>Semilleros de investigación, resultado de convocatoria interna de la Universidad</b>	93	42	33

Tabla 2. Estadísticas Investigación

- Desde los Grupos de Investigación y proyectos de investigación se definen diferentes procesos que conlleva a tener docentes con horas asignadas en investigación desde sus labores académicas y los esfuerzos realizados con anterioridad nos ha permitido tener los siguientes resultados:

<b>DOCENTES EN INVESTIGACIÓN</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Docentes de la Universidad con asignación en investigación</b>	104	103	146
<b>Horas Docentes de la Universidad asignadas a la investigación</b>	469	426	900

Tabla 3. Docentes en Investigación


- Así mismo se muestra los Resultados de la Categorización de Investigadores del SNCTel

<b>Categoría Investigador</b>	<b>Total</b>
Investigador Sénior	2
Investigador Asociado	7
Investigador Junior	29
<b>Total</b>	<b>38</b>

Tabla 4. Clasificación en docentes

#### 4.2.1.3 Lograr la acreditación institucional

Así mismo la Universidad presenta una oferta académica total de 44 Programas académicos entre Pregrados, Maestrías, Especializaciones y Doctorados, distribuidos así:

	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 11 de 55

<b>PROGRAMAS</b>	<b>TOTAL</b>
Tecnologías	2
Pregrados	21
Especializaciones	12
Maestrías	7
Doctorados	2
<b>Total</b>	<b>44</b>

**Tabla 5. Oferta académica UDLA**

Los esfuerzos realizados por la Universidad de la Amazonia han dado grandes frutos al tener 10 programas acreditados en Alta Calidad y 2 más en espera de resultados, estos programas son Ingeniería de Sistemas y Contaduría Pública. Los programas Acreditados en Alta Calidad son los relacionados en la siguiente tabla:


<b>PROGRAMA</b>	<b>RESOLUCIÓN DE ACREDITACIÓN N°</b>	<b>DURACIÓN</b>
<b>Biología</b>	540 del 15 enero 2016	4 Años
<b>Ingeniería Agroecológica</b>	24519 del 10 noviembre 2017	4 Años
<b>Ingeniería de Alimentos</b>	9739 del 11 de septiembre 2019	4 años
<b>Lic. en Pedagogía Infantil</b>	27745 del 7 diciembre 2017	4 Años
<b>Lic. Matemáticas Y Física</b>	1087 del 28 enero 2014	6 Años
<b>Licenciatura En Ingles</b>	27744 del 7 diciembre 2017	4 Años
<b>Lic. En Ciencias Sociales</b>	12796 del 6 agosto 2018	4 Años
<b>Lic. En Literatura y Lengua Castellana</b>	11246 del 2 junio 2017	4 Años
<b>Química</b>	24503 del 10 noviembre 2017	4 Años
<b>Medicina Veterinaria Y Zootecnia</b>	18604 del 3 diciembre 2018	4 Años

**Tabla 6. Programas Acreditados en Alta Calidad**

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

Los convenios de cooperación interinstitucional permiten favorecer los procesos internos de la Universidad de la Amazonia, al igual que el desarrollo de la región, ya que fortalecen la capacidad institucional para optimizar, diseñar, ejecutar y mejorar la calidad de los servicios.

A través de los convenios la Universidad de la Amazonia permitió promover y mejorar estrategias viables e integrales que lograron responder a las prioridades de la comunidad universitaria en cuanto a temas de investigación, proyección social, tecnología, movilidad académica y cultura.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 12 de 55

Del año 2017 a los años 2018 y 2019 la gestión para la realización y formalización de convenios ha crecido en gran medida, reflejando este crecimiento en la siguiente tabla:

<b>TIPO DE CONVENIO</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Convenios de cooperación interinstitucionales	81	229	229
Internacionales	3	2	26
Nacionales	53	68	65
Regionales	25	159	78
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>458</b>	<b>398</b>

Tabla 7. Convenios

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

Durante el año 2017 y 2018 se registró un aumento del total de docentes vinculados en la Universidad, pasando de 715 a 754 docentes; el 61% de la planta docente corresponde a catedráticos. Mientras que para el periodo de 2019 se presentó una disminución del 4% del total de docentes en comparación con el año 2018.


	<b>2017-1</b>	<b>2017-2</b>	<b>2018-1</b>	<b>2018-2</b>	<b>2019-1</b>	<b>2019-2</b>
<b>CATEDRA</b>	433	460	117	461	437	435
<b>OCASIONAL</b>	166	171	473	177	175	177
<b>PLANTA</b>	116	118	118	116	115	113
<b>TOTAL</b>	<b>715</b>	<b>749</b>	<b>758</b>	<b>754</b>	<b>727</b>	<b>725</b>

Tabla 8. Docentes por tipo de vinculación

#### Docentes por nivel de formación

<b>Nivel De Formación</b>	<b>2017-1</b>	<b>2017-2</b>	<b>2018-1</b>	<b>2018-2</b>	<b>2019-1</b>	<b>2019-2</b>
<b>Doctor</b>	21	22	24	30	32	34
<b>Magister</b>	262	274	296	305	329	333
<b>Especialista</b>	263	269	271	267	249	242
<b>Pregrado</b>	167	183	165	150	116	114
<b>Tecnólogo</b>	2	1	2	2	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>715</b>	<b>749</b>	<b>758</b>	<b>754</b>	<b>727</b>	<b>725</b>

Tabla 9. Docentes por nivel de formación

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 13 de 55

### Docentes por Facultad


UNIDAD ACADÉMICA	2017-1	2017-2	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2
FAC. DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	86	93	95	96	90	88
FAC. DE CIENCIAS BÁSICAS	59	56	62	63	60	59
FAC. DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	118	121	114	114	109	107
FAC. DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	245	261	297	295	287	291
FAC. DE DERECHO	91	94	103	100	93	89
FAC. DE INGENIERÍA	83	90	87	86	88	85
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	33	0	0	0	0	0
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	0	0	0	0	0	6
DEP. DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	0	6	0	0	0	0
DEP. DE PEDAGOGÍA	0	28	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>715</b>	<b>749</b>	<b>758</b>	<b>754</b>	<b>727</b>	<b>725</b>

Tabla 10. Docentes por facultad

Por medio del rubro de Estampilla ProDesarrollo Universidad de la Amazonia destinado para formación doctoral, la Universidad está apoyando 27 docentes que realizan sus estudios de Formación Doctoral, como se muestra a continuación:

FORMACIÓN DOCTORAL DOCENTES				
No.	NOMBRE	DOCTORADO	UNIVERSIDAD	INICIO
1	VERENICE SANCHEZ CASTILLO	ANTROPOLOGÍA - ÁREA ETNOGRAFÍA Y ECOLOGÍA POLÍTICA	UNIVERSIDAD DEL CAUCA	A-2013
2	MAURICIO ALONSO EPIA SILVA	DERECHO	UNIVERSIDAD LIBRE	B-2019
3	GUSTADO ADOLFO CELIS PARRA	CIENCIAS AGROPECUARIAS - ÁREA EN PRODUCCIÓN ANIMAL TROPICAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	B-2013
4	FAVER ALVAREZ 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 ROZ	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	LUICARLOS CHAVES MORENO S	DOCTORADO EN CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2016

Tabla 11. Docentes en formación doctoral 1

	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 14 de 55

FORMACIÓN DOCTORAL DOCENTES				
No.	NOMBRE	DOCTORADO	UNIVERSIDAD	INICIO
10	CESAR AUGUSTO ZAPATA ORTIZ	DOCTORADO EN CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2016
11	GUSTAVO GUTIERREZ GARCÍA	DOCTORADO EN CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2018
12	FABIO BURITICA BERMEO	DOCTORADO EN CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2018
13	LYDA CONSTANZA GALINDO RODRIGUEZ	DOCTORADO EN CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2018
14	JHON HAROLD REMICIO DUQUE	DOCTORADO EN CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	A-2019
15	PAOLA ANDREA GARCÍA RINCÓN	DOCTORADO EN AGROINDUSTRIA Y DESARROLLO AGRÍCOLA SOSTENIBLE	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	A-2015
16	LIS MANRIQUE LOSADA	DOCTORADO EN INGENIERÍA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	A-2015
17	CLARITZA MARLES BETANCOURT	DOCTORADO EN EDUCACIÓN Y CULTURA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2015


**Tabla 12. Docentes en formación doctoral 2**

FORMACIÓN DOCTORAL DOCENTES				
No.	NOMBRE	DOCTORADO	UNIVERSIDAD	INICIO
18	LUCELLY CORREA CRUZ	DOCTORADO EN EDUCACIÓN Y CULTURA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2015
19	DIANA ALÍ GARCÍA CAPDEVILLA	DOCTORADO EN EDUCACIÓN Y CULTURA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2018
20	HERIBERTO FERNANDO VARGAS LOSADA	DOCTORADO EN EDUCACIÓN Y CULTURA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2018
21	ALEJANDRO GEOBANNY JURADO MEJÍA	DOCTORADO EN EDUCACIÓN Y CULTURA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2018
22	MERCEDES MEJIA LEUDO	DOCTORADO EN EDUCACIÓN Y CULTURA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2018
23	JOHN JAIRO BELTRAN CHICA	DOCTORADO EN GESTIÓN	UNIVERSIDAD EAN	A-2016
24	JOSÉ ANTONIO MARÍN PEÑA	DOCTORADO EN GESTIÓN	UNIVERSIDAD EAN	B-2016
25	WILMER ARLEY PATIÑO PERDOMO	DOCTORADO EN GERENCIA Y POLÍTICA EDUCATIVA EN MODALIDAD MIXTA	UNIVERSIDAD DE BAJA CALIFORNIA – INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EXTRANJERA	A-2018
26	CLAUDIA JIMENEZ ARENAS	DOCTORADO EN EDUCACIÓN EN MODALIDAD SEMIPRESENCIAL	UNIVERSIDAD DE BAJA CALIFORNIA – INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR EXTRANJERA	A-2018
27	JHON JAIRO RESTREPO LIZCANO	DOCTORADO EN HUMANIDADES, HUMANISMO Y PERSONA	UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA	A-2018

**Tabla 13. Docentes en formación doctoral 3**

#### **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.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 15 de 55

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

<b>Conectividad Inalámbrica</b>	<b>2019</b>
Antenas	50
Cobertura M <sup>2</sup>	2.500
Cobertura / usuario	1.500


Tabla 14 Cobertura Inalámbrica UDLA

<b>Campus</b>	<b>M<sup>2</sup></b>	<b>Cobertura Inalámbrica</b>		
		<b>Antenas</b>	<b>M<sup>2</sup></b>	<b>Usuarios</b>
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 15 Cobertura Inalámbrica

<b>Herramientas tecnológicas</b>	<b>2018</b>
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 16 Herramientas Tecnológica UDLA 2019


 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 16 de 55

No.	Nombre	Num Salon	No. Equipos	Puntos de Red	Internet	Red Regulada	M2
1	Sala de cómputo 1 (Bloque 7)	7201	36	37	SI	SI	62
2	Lab. Base de Datos (Bloque 7)	7202	31	32	SI	SI	47
3	Sala de cómputo 3 (Bloque 7)	7203	31	32	SI	SI	47
4	Sala de cómputo 4 (Bloque 7)	7204	31	32	SI	SI	47
5	Sala de cómputo 5 (Bloque 7)	7205	40	42	SI	SI	72,5
6	Lab. De Programación (Bloque 7)	7206	40	42	SI	SI	72,5
7	Sala de cómputo 7 (Bloque 7)	7207	31	32	SI	SI	48,4
8	Lab. Ing de Software (Bloque 7)	7208	31	32	SI	SI	47,4
9	Laboratorio de Matemáticas (Bloque 7)	7209	31	32	SI	SI	48,3
10	Sala Campus Centro (Sala 211)	211	33	36	SI	SI	65
11	Carlos Muñoz (Bloque 3)		30	48	SI	SI	90
12	Sala Virtual Biblioteca (Biblioteca)		30	34	SI	SI	60
13	Aula Móvil Virtual (Bloque 7)		50	2	SI	SI	70
14	Laboratorio de Inglés (Bloque 4)	4107	30	30	SI	SI	76
15	Aula Móvil Virtual Doncello		30	2	SI	SI	87
16	Sala Computo Leticia		37	37	SI	SI	62
17	Sala Computo Leticia		37	37	SI	SI	62
18	Sala Computo Yari, San Vicente		34	34	SI	SI	56
	Total Capacidad		613	573			1120,1

**Tabla 17. Salas de Sistemas**


ESPACIO FÍSICO	DESCRIPCIÓN
<b>Sala de cómputo 1</b>	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"
<b>Sala de cómputo 2</b>	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"
<b>Sala de cómputo 3</b>	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"
<b>Sala de cómputo 4</b>	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"
<b>Sala de cómputo 5</b>	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.



 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 17 de 55


	Tablero Digital Clary Onescreen H1 (PANTALLA TÁCTIL, TECLADO TÁCTIL INALÁMBRICO, TABLET CON CONECTIVIDAD INALÁMBRICA CONTROL REMOTO).
<b>Sala de cómputo 6</b>	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).
<b>Sala de cómputo 7</b>	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"
<b>Sala de cómputo 8</b>	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"
<b>Sala de cómputo Carlos Muñoz</b>	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".
<b>Sala de cómputo Campus Centro</b>	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).
<b>Sala Virtual Biblioteca</b>	Capacidad 29 personas, aire acondicionado, 29 equipos de cómputo, mesas, sillas.
<b>Aula Móvil – Distancia</b>	Capacidad 50 personas, aire acondicionado, 50 equipos de cómputo, tablero acrílico, mesas, sillas, televisor de 50".
<b>Laboratorio de Ingles</b>	Capacidad 30 personas, aire acondicionado, 30 equipos de cómputo, tablero acrílico, mesas, sillas, audífonos y micrófonos
<b>Laboratorios de Virtual de matemáticas</b>	Capacidad 30 personas, aire acondicionado, 30 equipos de cómputo, tablero acrílico, mesas, sillas y Televisor LG Smart tv 55.

**Tabla 18 Características de la Sala de Cómputo**

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 18 de 55

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 Puertos GE.	En proceso de conformación de Clúster de Servidor IIS	N/A
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 19 Características de los servidores y firewall**

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 19 de 55

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 20 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 Silverlight
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


 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 20 de 55

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	
PSelnt	
Python	
QGIS	
R forWindows	
Scilab	
Skype	
SQL Server	
TightVNC	
VIM	
Virtual Box	
VLC media player	
WinCap	
7 Zip	
Wireshark	

**Tabla 21. 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”

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 21 de 55

- 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

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 22 de 55

- ✓ ***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.

	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 23 de 55

- ✓ 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 2019 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:

Es prudente mencionar que cada proceso auditado tiene ciertos componentes en la estructura según el formato de informe de auditoría interna como el o los objetivos, fortalezas, debilidades o falencias que se detectan, además de las observaciones y hallazgos, la descripción donde resaltan y evidencian las características ya mencionadas, según lo ordena la ley.


Por ejemplo, en la auditoría de la división financiera se realiza es el objetivo, “Verificar el cumplimiento de las normas internas y externas y los procedimientos establecidos en el SIGC”, de muestra aleatoria de las legalizaciones, pagos y avances concedidos durante la vigencia 2018. junto con la descripción, en este proceso auditado de la división financiera se puede identificar los gastos de la universidad respecto a avances y pagos de proyectos, además de gastos de viáticos entre otros, también se describe claramente algunas falencias en cuanto a documentación sobre todo con el Registro Único Tributario (RUT). Aparte de algunos incumplimientos en avances relacionados en el Artículo 6 de la Resolución 3024 de 2015.

Tomando el orden de la auditoría interna, el siguiente proceso auditado después de la división financiera, es el aseguramiento de calidad del cual es responsable Luis Manuel Espinosa Calderón, en el cual el objetivo es: Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el SIGC, requisitos de la norma SIO 9001, MECI, gestión del riesgo e indicadores de gestión y normatividad interna y externa referente al proceso, en el cual se entrevistó a Wilder Orlando Meneses Gómez Y William Bahos Melo.

En el cual si se encontraron fortalezas y debilidades tales como “En el seguimiento al plan de mejoramiento de la vigencia 2017 se evidenció un cumplimiento del 83%. Respecto al plan de mejoramiento presentado al ICONTEC se evidencia un avance satisfactorio. No se evidenció la elaboración del POA para la vigencia anterior y la presente vigencia”.

Los indicadores de gestión del proceso se encuentran actualizados y analizados para el año 2018. Entre los hallazgos y observaciones se encontraron 14 descripciones entre las cuales se evidencio. No se observa registro en el Formato Para Toma De Acciones De Mejora (FO-E-AC-03-01) en una de las acciones implementadas por el responsable del proceso, para la actualización documental del Procedimiento Para Medir La Satisfacción Del Cliente (PD-E-AC-08), generando incumplimiento al numeral 3.2 del PD-E-AC-03, No



 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 24 de 55

existe evidencia de la elaboración del Plan Operativo Anual (POA) de las vigencias correspondientes al 2018 y 2019, generando incumplimiento al procedimiento PD-S-DE-02 en el numeral 2.3 que hace referencia a formular y consolidar POA.


El siguiente proceso auditado es el direccionamiento estratégico cuyo responsable es Luis Manuel Espinosa Calderón. El cual va desde el 8 al 26 de abril del 2019, el objetivo del proceso es Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el SIGC, requisitos de la norma NTC-ISO 9001 y MECI, los riesgos e indicadores de gestión, proyectos, evaluación plan de desarrollo y la normatividad interna y externa referente al proceso. Los responsables entrevistados fueron 8 personas entre los cuales estaban: Leidy Lorena Santos Gonzalez, Lorys Navarro Sanchez, Edna Rocio Ramirez Saavedra.

Y las falencias fueron: Los indicadores de Gestión del proceso no se encuentran actualizados. No se están utilizando algunos de los formatos del SIGC. No se ha formalizado el banco de proyectos institucional BPUA. El cumplimiento del PDI es mínimo de acuerdo en lo evidenciado en la plataforma, de igual forma también se encontraron el mismo número de fortalezas las cuales fueron las siguientes: Se realizaron acciones de mejora al proceso. Se realizan copias de seguridad en la información relevante que manejan. Se está realizando gestión para la organización documental y presenta un buen avance. Se implementó módulo del Plan de Desarrollo Institucional. Dentro de las descripciones se evidencia 10 falencias y 5 observaciones

El siguiente proceso auditado es el de la docencia, con fecha de 29 de abril del 2019, cuyo responsable es Alcides Villamizar Ochoa. Con objetivo de Verificar el cumplimiento de la normatividad interna y externa referente al proceso de liquidación de estudiantes nuevos en pregrado y posgrados, modalidad presencial y a distancia, de los periodos académicos I y II de 2018, excepto los de la muestra aleatoria en la Auditoria realizada vigencia 2018. Se resalta el compromiso y disposición de los funcionarios de la División De Admisión, Registro Y Control Académico con la recepción de requerimiento y entrega de carpetas de estudiantes nuevos de los periodos académicos del 2018. Se evidencio gestión y cumplimiento del 79% al Plan de Mejoramiento 2018

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.



 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 25 de 55

Macroprocesos	Procesos	No Conformidades	Observaciones
Macroproceso Estratégico	Direccionamiento Estratégico	10	6
	Gestión Jurídica		
	Gestión Información Y Comunicación		
Macroprocesos Misionales	Docencia	36	5
	Investigación	24	16
	Extensión Y Proyección Social		
Macroprocesos De Apoyo	Gestión Bienes Y Servicios	19	14
	Gestión Bienestar Institucional		
	Gestión Documental		
	Gestión Ambiental		
	Gestión Financiera	101	4
	Gestión Talento Humano	31	9
	Gestión Apoyo Académico Biblioteca	9	7
	Gestión Tecnológica		
Macroprocesos De Evaluación	Gestión Control		
	Aseguramiento Calidad	9	5

**Tabla 22 Resultado de Auditorías internas de calidad**

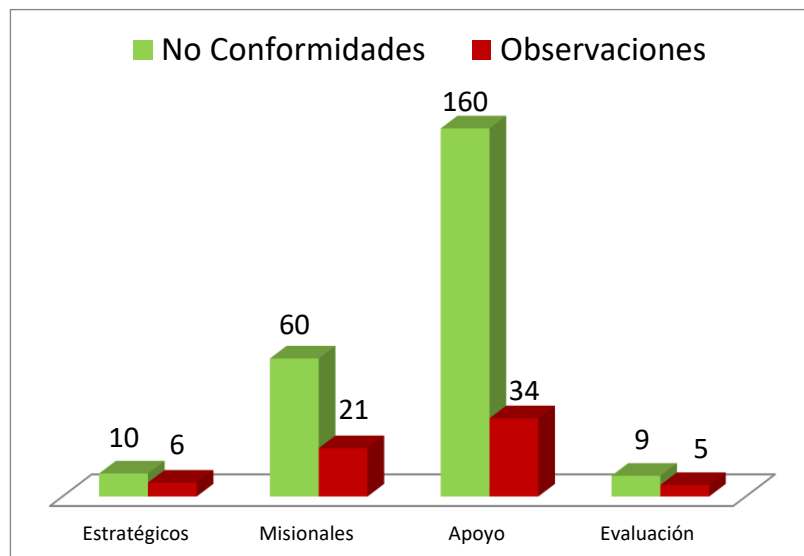
#### **4.3.1 Consolidado de Observaciones y Hallazgos**

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

Macroproceso	No Conformidades	Observaciones
Estratégicos	10	6
Misionales	60	21
Apoyo	160	34
Evaluación	9	5
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>66</b>

**Tabla 23. Resultado de Auditorías internas de calidad**




**Figura 5. Consolidados de auditorías por Macroproceso.**

En el desarrollo de estas auditorías durante el año 2019 se vieron afectadas en su ejecución al 100% de lo programado en el plan anual de auditorías, a causa de las limitaciones económicas por el que sufrió la Universidad de la Amazonía obligó a tomar medidas drásticas, entre ellas la reducción de personal en muchas dependencias, a lo que se vio afectada la Oficina Asesora de Control Interno y no pudieron ser contratados los auditores, el personal de esta oficina se redujo solo a 1 persona, y a finales del segundo semestre aumento solo a 2 personas. Sin el personal mínimo requerido la Oficina de Control Interno no pudo realizar las auditorías programadas en el segundo semestre.

#### **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

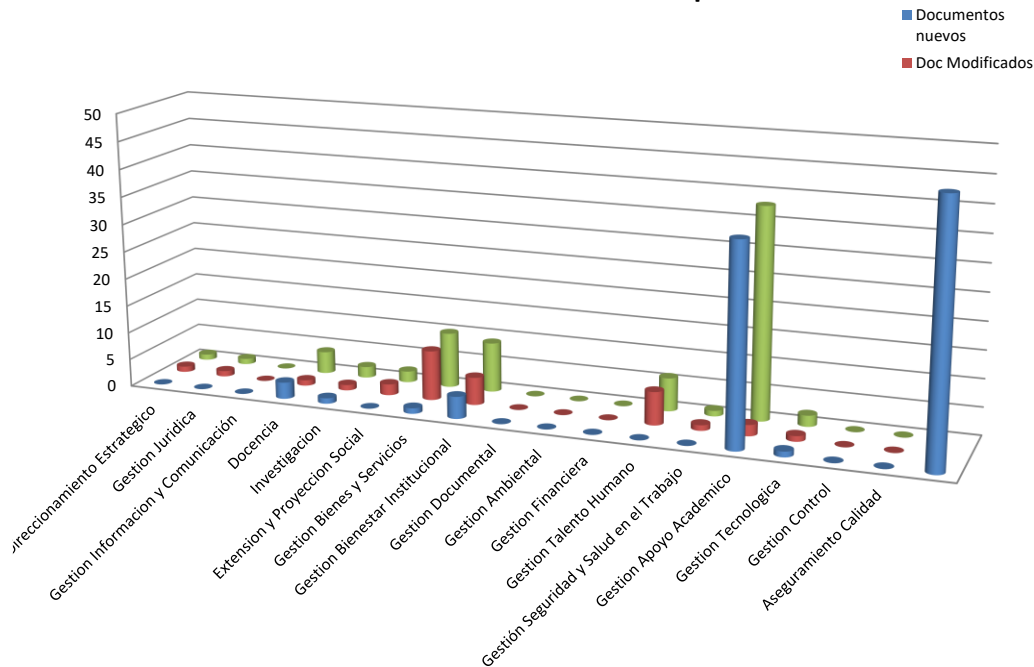
 <b>UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA</b>	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 27 de 55

formatos para generar evidencia. A continuación se muestran las estadísticas de estas solicitudes para la vigencia 2019:


Proceso	Nuevos					Modificados					Total Nuevos	Total Modificados	Total
	Formatos	Instructivos	Fichas Técnicas	Procedimientos	Guías	Formatos	Fichas Técnicas	Instructivos	Procedimientos	Guías			
Direccionamiento Estratégico									1		0	1	1
Gestión Jurídica						1					0	1	1
Gestión Información y Comunicación											0	0	0
Docencia	3					1					3	1	4
Investigación				1					1		1	1	2
Extensión y Proyección Social						1			1		0	2	2
Gestión Bienes y Servicios	1					5			4		1	9	10
Gestión Bienestar Institucional	3			1		1			4		4	5	9
Gestión Documental											0	0	0
Gestión Ambiental											0	0	0
Gestión Financiera											0	0	0
Gestión Talento Humano						6					0	6	6
Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo									1		0	1	1
Gestión Apoyo Académico	18	7		11		1			1		36	2	38
Gestión Tecnológica	1								1		1	1	2
Gestión Control											0	0	0
Aseguramiento Calidad											0	0	0
<b>Total General</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>76</b>

**Tabla 24. Estadísticas solicitudes de documentos**

### Consolidado Cambios en el SIGC por Procesos

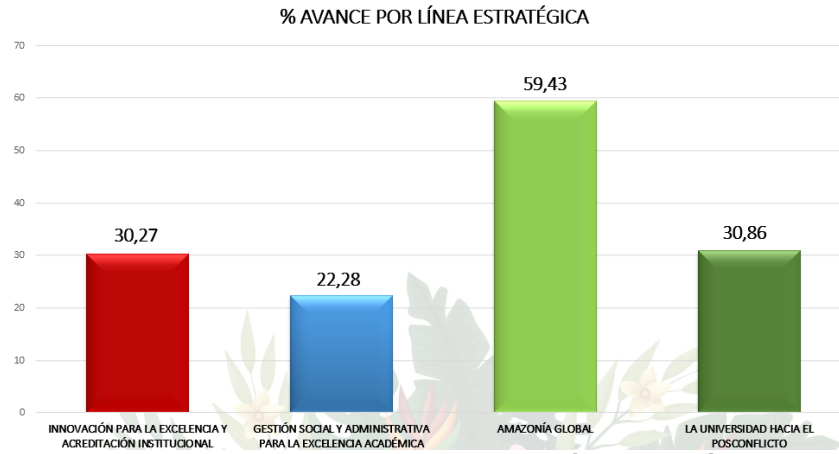


**Figura 6. Solicitudes de Modificación y elaboración de documentos**

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 28 de 55

#### 4.4 Desempeño de los procesos

##### 4.4.1 Cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional




**Figura 7. Porcentajes de cumplimiento por líneas estratégicas**

Para el año 2019 el porcentaje de cumplimiento consolidado del Plan de Desarrollo 2017-2019 por líneas estratégicas es de 30,27% en la L1, 22,28% en la L2, 59,4 en la L3 y 30,86 en la L4, cumplimiento que nos deja bastante conformes ya que hemos logrado resultados altamente satisfechos, aun así a las limitaciones que se presentaron por el Paro Estudiantil y las situaciones económicas que están afectando a las Universidad Públicas.

A pesar de las dificultades presentadas por la reducción presupuestal a la Universidades Públicas y la anormalidad académica presentada en el año 2019, se logró un avance de cumplimiento del 78,2% en la gestión realizada en solo este año, reporte que se adjunta en el Anexo 1.

A nivel particular se han presentado los diferentes aspectos:

- 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 10 programas acreditados de alta calidad, por este trabajo se tuvo reconocimiento a los aportes en calidad Mención de Honor por este esfuerzo durante los año 2018 y 2019 por parte del Ministerio de Educación Nacional, en la Noche de los Mejores que se celebra cada año en Bogotá.
- En cumplimiento de las recomendaciones de los Pares Académicos, para mejoramiento de la calidad, se vincularon 19 nuevos profesores ocasionales de tiempo completo, igualmente se les amplió por primera vez el tiempo de vinculación a 10,5 meses para el año 2019 y 11 meses para el año 2020.
- Desde el proceso de Investigación que también realiza gestión por la Línea Estratégica 1, se firmaron 29 Cartas Convenio para formación doctora y de

	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 29 de 55

maestrías, 18 para Docentes y 11 para administrativos. En la actualidad se cuenta con 33 profesores con su título doctoral y 27 que vienen en formación.

- Se pasó de tener 22 grupos de investigación a 33 grupos categorizados en Colciencias, de este resultado la universidad cuenta por primera vez con un grupo en categoría A1 y con Docentes como Investigadores Senior. Se evidencia avances en la calidad de los grupos categorizados.
- En total 22 estudiantes fueron apoyados por primera vez en pasantías y movilidad internacional, que nos permite no solamente visibilizar la universidad de la Amazonia sino también mejoramiento de sus indicadores de calidad en los programas académicos, con un costo de \$ 125 millones de pesos. Igualmente se destacan resultados en el programa Embajadores Uniamazonia, en la financiación de pasantías internacionales con resultados visibles para la calidad de la academia.
- La Oficina de Bienestar Universitario y Subsidio Alimentario, con todas sus actividades de Cultura, Danzas Teatro, todos los deportes incluidos los nuevos, Servicio Médico, que nos ha permitido la retención de estudiantes y estar muy por debajo de la media nacional en los índices de deserción, que por supuesto también significa avances en la calida.


#### **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 año 2019, 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 78%. El reporte contiene 140 actividades, de estas 69 corresponden a innovación para la excelencia y acreditación institucional, 18 a Gestión Social y Administrativa para la Excelencia Académica, 31 actividades de Amazonia Global y de la línea estratégica La Universidad hacia el Posconflicto 22 actividades. Comparándolo con el año anterior se vió reflejado en que la gestión de la universidad tuvo muchas restricciones en cuanto a su operación, de esto se evidencia en que en el año 2018 el reporte de desempeño en la gestión institucional contenía alrededor de 241 actividades, disminuyendo en un 41,9% en relación con el año 2018.

Las limitantes económicas por la que pasó la Universidad de la Amazonia durante el año 2019, obligó para el segundo semestre a la administración restringir en gran medida las operaciones administrativas y académicas, entre esas medidas tomadas se congeló las comisiones al personal administrativo, desplazamientos por prácticas académicas fuera del Departamento, desistir de diferentes cargos y áreas en la Universidad para así garantizar el recurso económico necesario para cumplir con el desarrollo de las actividades de las labores académicas de los programas de pregrado y posgrado.

#### **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

	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 30 de 55

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 25. Cumplimiento de gestión**

#### **4.5 Peticiones, Quejas y Reclamos**

##### **BASE LEGAL:**

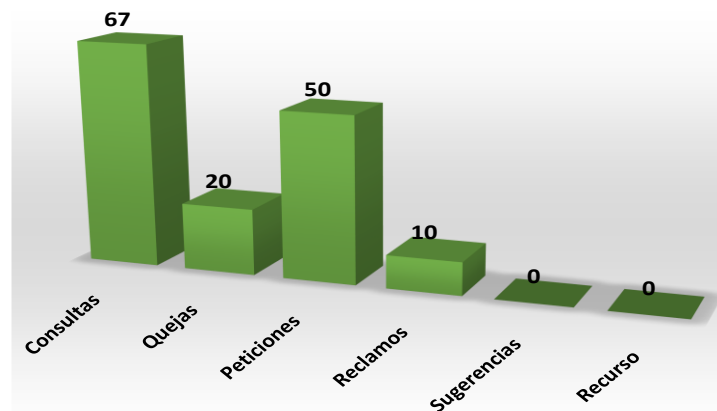
**Externa:** Constitución Política de Colombia en sus art. 20, 23 y 74, Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”, Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide 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

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 31 de 55

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 2017 y la Resolución 5140 del 20/12/2018 por la cual se suspendieron términos.

### INFORMACION SUMINISTRADA POR EL MÓDULO PQRS-D



**Figura 8. Total de PQRS-D 2019**

De la información suministrada por el módulo de PQRS-D se puede observar en la tabla 18 que las consultas fue la de mayor proporción con 67 y que alcanzan un 45,5% del total general, seguidamente las peticiones con 50 y corresponde a un 34%, seguido por quejas con 20 teniendo un porcentaje de 13,6% y reclamos con 10 con un peso del 6.8%.

A continuación se muestra la tabla del histórico del comportamiento por meses del año 2019, 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, siendo el primero con 88 peticiones en general y el segundo semestre con 59, esta situación se presenta a las alteraciones en la normalidad de ejecución del calendario académico durante el año 2019, recalando que el semestre I-2019 inició en marzo y el año culminó con la interrupción del calendario académico II-2019

MES	CONSULTAS	QUEJAS	PETICIONES	RECLAMOS	SUGERENCIAS	RECURSO	TOTAL
ENERO	10	0	5	1	0	0	16
FEBRERO	6	4	3	1	0	0	14
MARZO	8	1	6	0	0	0	15
ABRIL	5	3	5	2	0	0	15
MAYO	10	2	6	0	0	0	18
JUNIO	4	3	3	0	0	0	10
JULIO	10	0	6	0	0	0	16
AGOSTO	1	3	4	4	0	0	12
SEPTIEMBRE	0	0	5	1	0	0	6
OCTUBRE	10	2	2	0	0	0	14
NOVIEMBRE	2	1	3	0	0	0	6
DICIEMBRE	1	1	2	1	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>147</b>

**Tabla 26. Solicitudes por mes, año 2019**

Analizando solo las peticiones correspondiente a la vigencia del 2019, muestra que se recepcionaron en total 50 casos en todo el año, siendo los meses de enero, mayo y octubre,

## PETICIONES

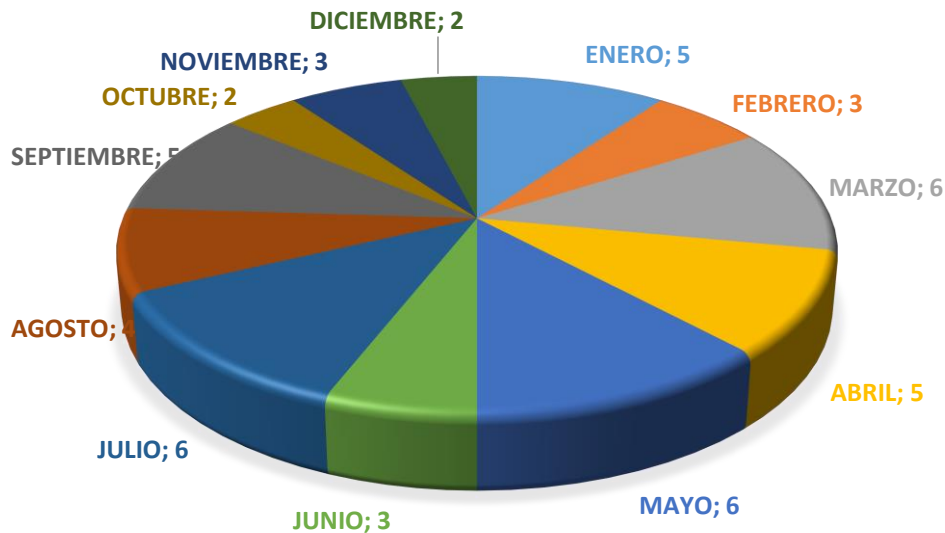


Figura 9. Peticiones

En cuanto a las quejas se recepcionaron 20 durante el año 2019, siendo febrero con el dato más alto de 4 peticiones, seguido de los meses abril, junio y agosto con 3 unidades y seguido de mayo y octubre con 2 unidades. Los meses restantes con 1 petición y ninguna siendo estas las temporadas en recepción de peticiones mas bajas coincidiendo con los momentos en el año 2019 en que la universidad se encuentra en periodos de descanso administrativo y cambio de semestre académico.

## QUEJAS

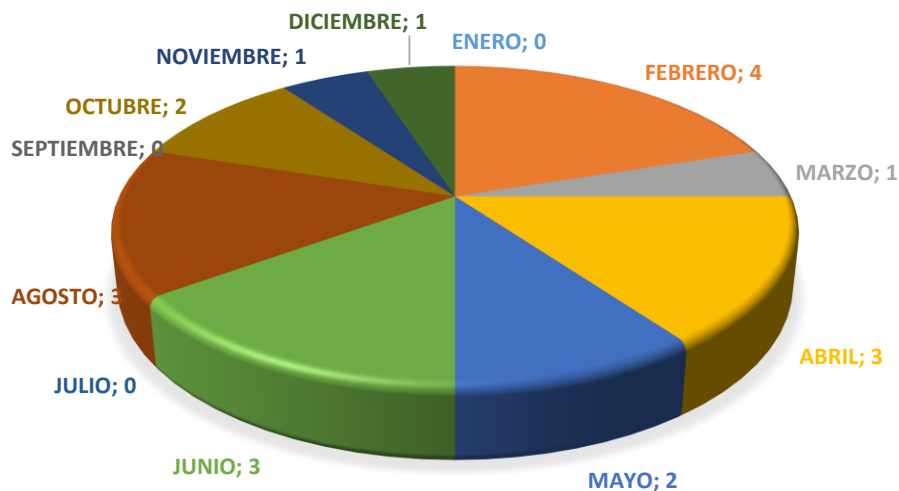



Figura 10. Quejas



 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 33 de 55

Durante el año 2019 se presentaron solicitudes solo en 6 meses, durante los meses de enero, febrero, abril, agosto, septiembre y diciembre, sumando en total 10 reclamos, siendo el mes de agosto el más alto con 4 recepciones y abril con 2, coincidiendo con el periodo de inicio de semestre académico y situaciones ocasionadas normalmente con la venta de inscripciones para estudiantes nuevos y recepción de documentos de matrícula académica.




Figura 11. Reclamos

Las consultas con el mayor concepto de recepciones en el módulo PQRSD con un total de 67 unidades, sin embargo este es frecuente que sea el indicador mas alto, teniendo en cuenta que el módulo PQRSD es uno de los canales de comunicación institucional y le utilizan para solicitar respuesta a dudas e interrogantes que la comunidad universitaria suele tener con los trámites y servicios que ofrece la Universidad.




Figura 12. Consultas

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 34 de 55

#### 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.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA				FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
CÓDIGO: FO-E-AC-08-01	VERSIÓN: 2	FECHA: 2019-02-12	PÁGINA: 1 de 1				
<b>SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE NUESTRA MISIÓN</b>							
ESTUDIANTE _____		DOCENTE _____		ADMINISTRATIVO _____			
FECHA _____							
Valore con los siguientes parámetros, la calidad de nuestra responsabilidad social							
Excelente 5.		Bueno 4.		Regular 3.		Deficiente 2.      Malo 1.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato y atención oportuna que recibo de parte de directivos. _____</li> <li>• Trato y la atención que recibo de parte de Secretarías y Personal Administrativo. _____</li> <li>• Trato y la atención que recibo de parte de profesores. _____</li> <li>• Metodología de enseñanza de los docentes en las asignaturas. _____</li> <li>• El grado de satisfacción en la retroalimentación que recibo de los profesores sobre mis evaluaciones. _____</li> <li>• El grado de satisfacción de mi programa académico. _____</li> <li>• Difusión y claridad de la información acerca de eventos y campañas institucionales. _____</li> <li>• Calidad de la organización de eventos institucionales. _____</li> <li>• Infraestructura (salones, espacios de estudio) en cuanto a apariencia y accesibilidad. _____</li> <li>• Estado de las sillas, tableros, iluminación, ventilación en los salones. _____</li> <li>• Estado instalaciones deportivas, pasillos, baños, auditorios y zonas verdes. _____</li> <li>• Seguridad dentro de los Campus Universitario (edificios, zonas comunes, instalaciones deportivas y parqueaderos). _____</li> </ul>							

**Figura 13. 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 11 septiembre hasta el 28 del mismo mes. Se dejó la opción voluntaria para realizar la encuesta, en total se encuestaron 3654 estudiantes.

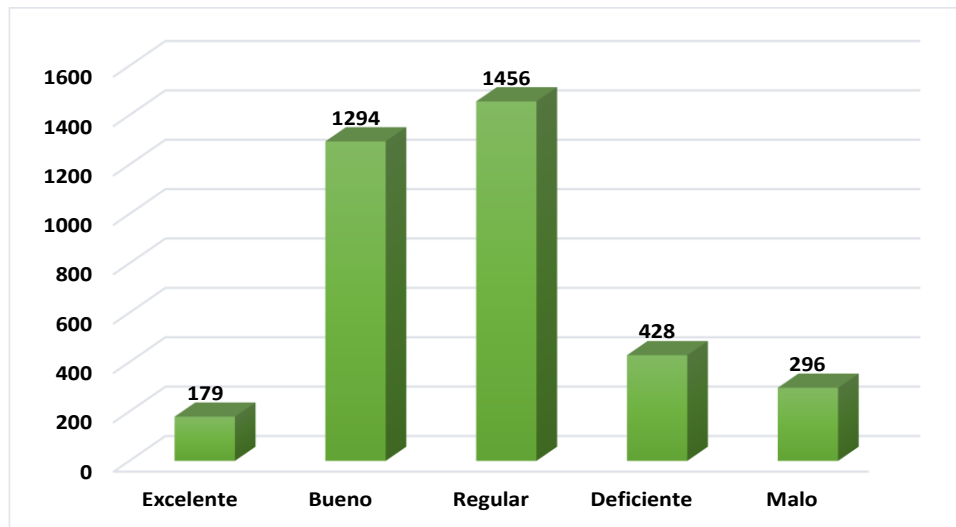
Los parámetros evaluados en la encuesta buscan calificar la percepción por parte de la comunidad universitaria de la atención recibida en cada una de las dependencias, para ello se definió una ponderación de 1 a 5, 5 siendo la mayor puntuación y 1 como calificación más baja, para los siguientes criterios:

- 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 Secretarías 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.

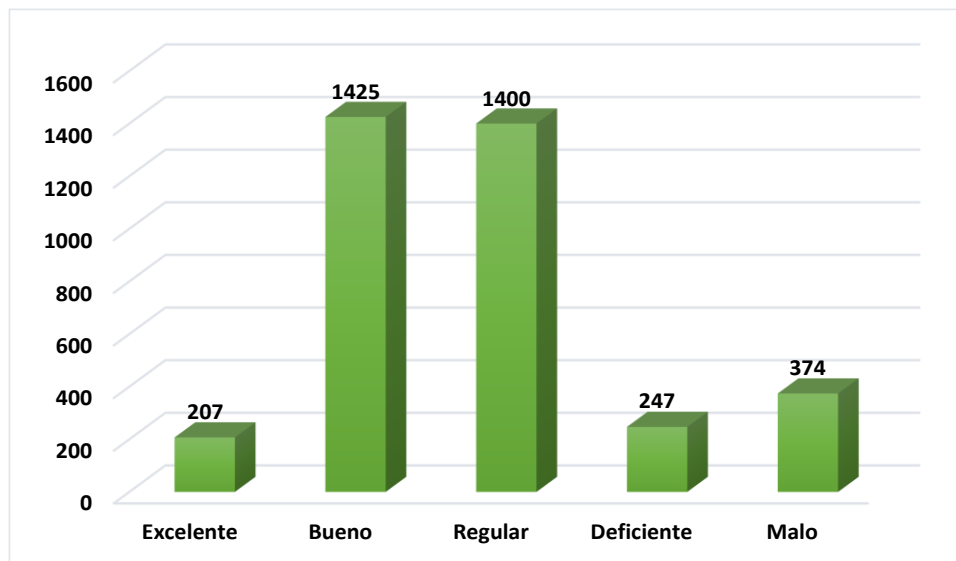
Como resultado de las encuestas realizadas, se muestra a continuación cada una de las preguntas con su ponderación:

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



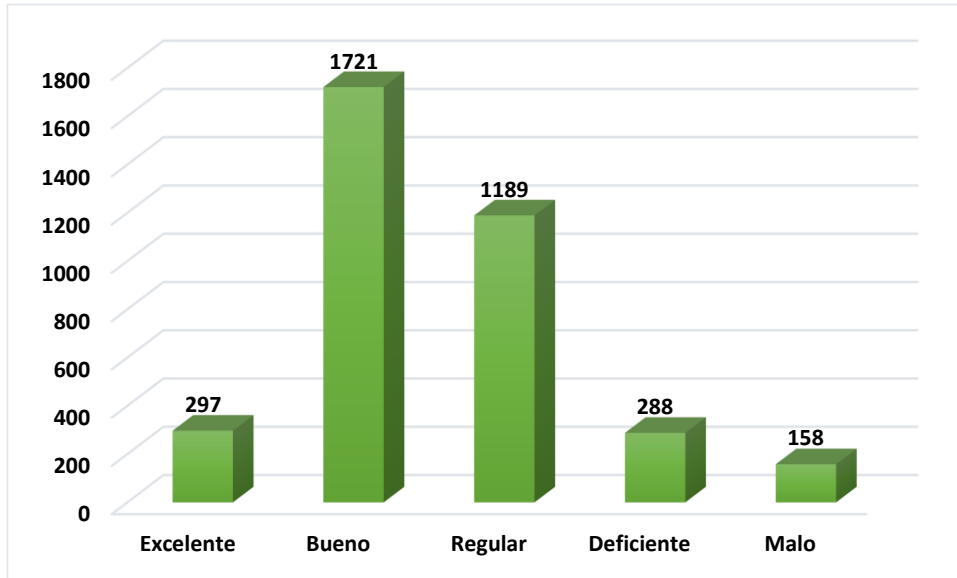
**Figura 14. Ponderación pregunta 1**

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



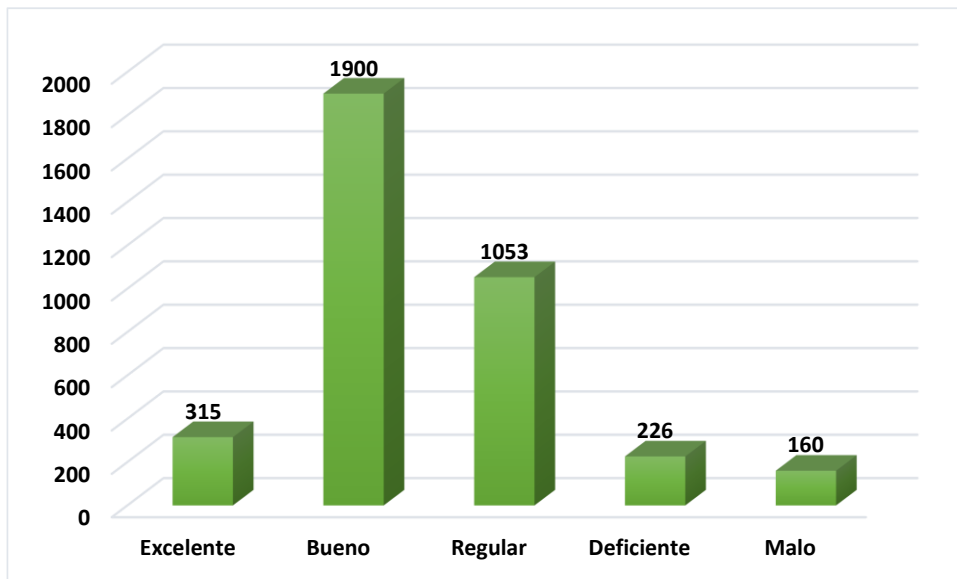
**Figura 15. Ponderación pregunta 2**

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



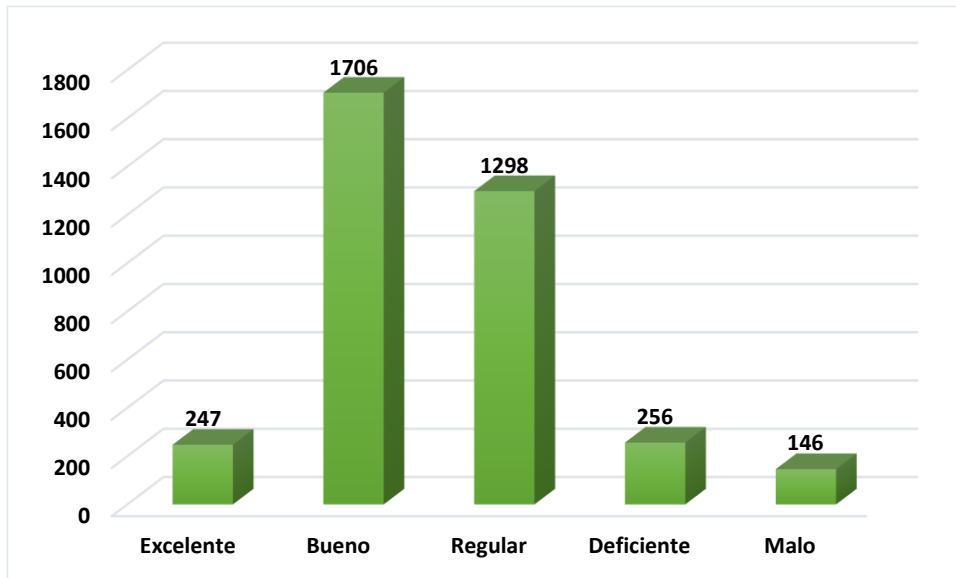
**Figura 16. Ponderación pregunta 3**

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



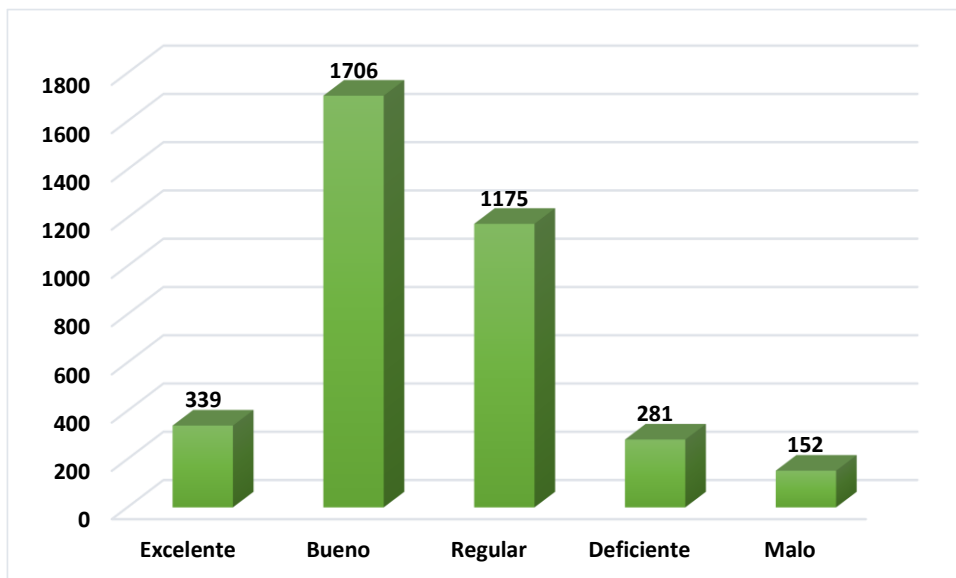
**Figura 17. Ponderación pregunta 4**

**5. Calidad de la organización de eventos institucionales.**



**Figura 18. Ponderación pregunta 5**

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



**Figura 19. Ponderación pregunta 6**

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

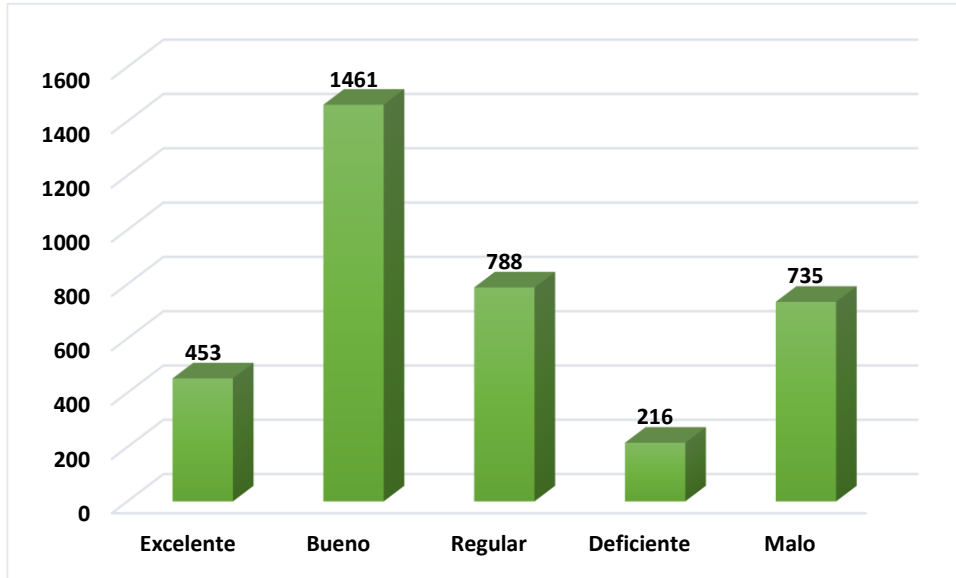


Figura 20. Ponderación pregunta 7.

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

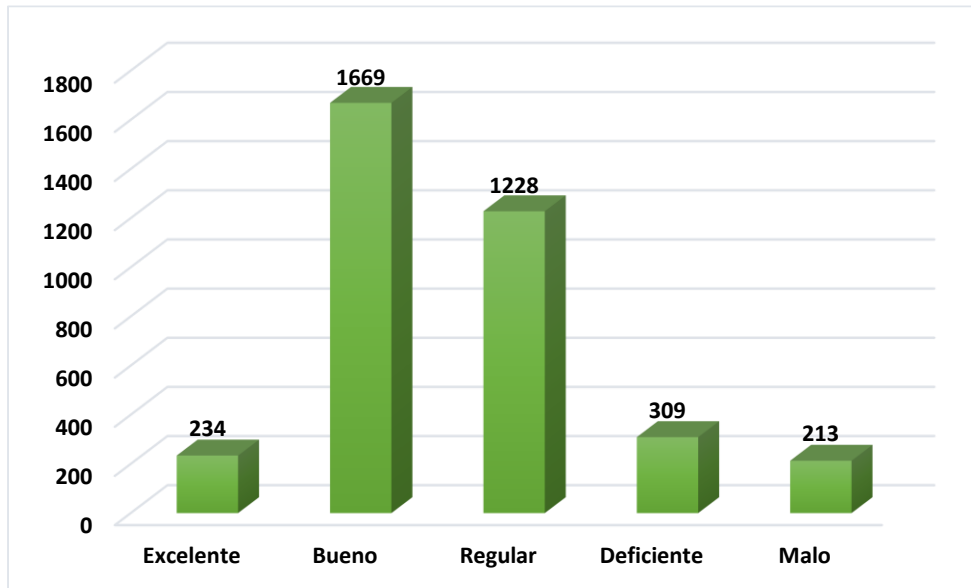
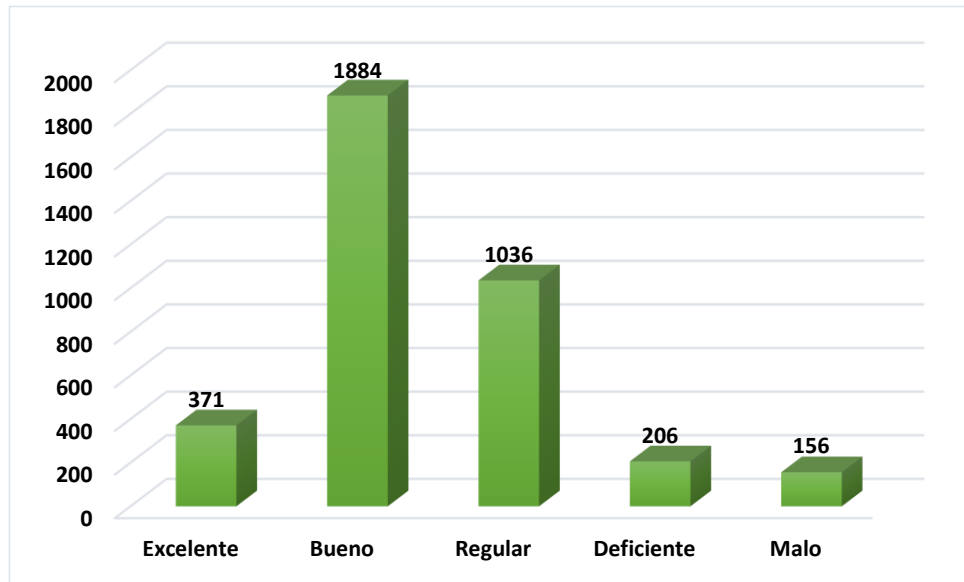


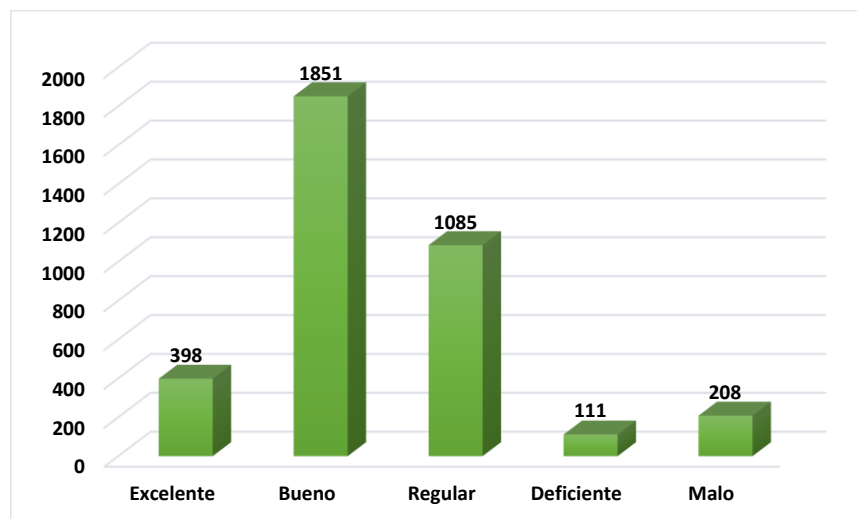
Figura 21. Ponderación pregunta 8.

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



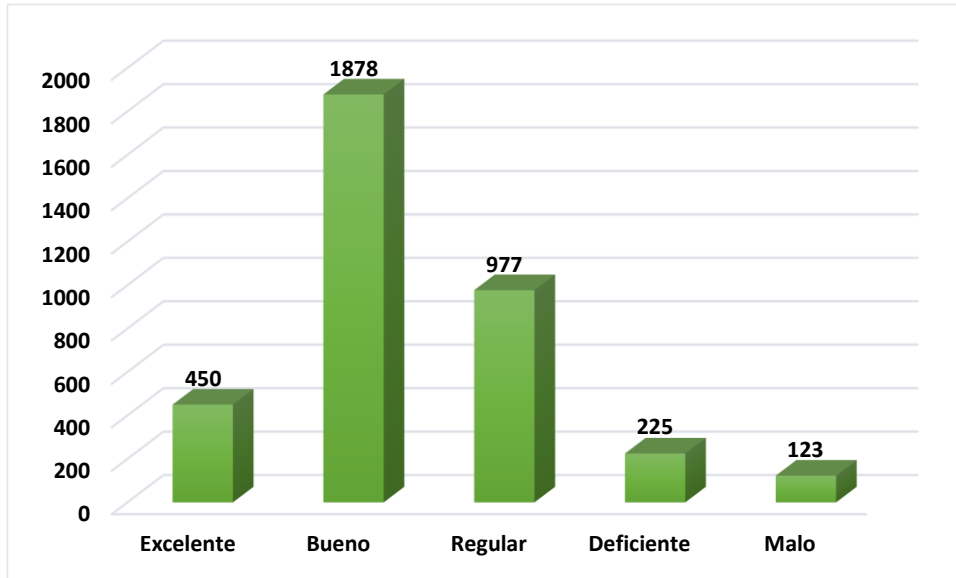
**Figura 22. Ponderación pregunta 9.**

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



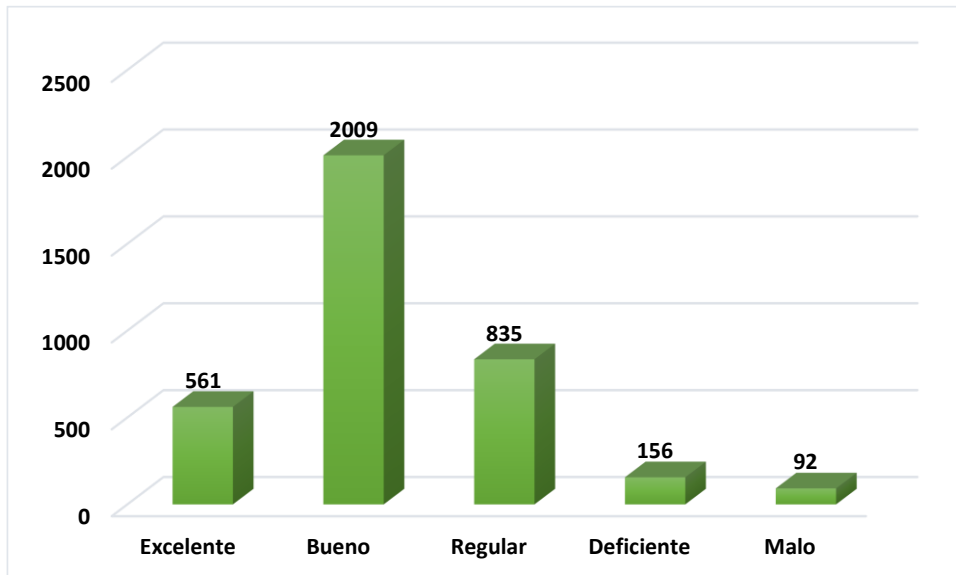
**Figura 23. Ponderación pregunta 10.**

**11. El grado de satisfacción de mi programa académico.**




**Figura 24. Ponderación pregunta 11.**

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



**Figura 25. Ponderación pregunta 12.**



	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 41 de 55

Analizando los resultados luego de aplicar la encuesta a 3653 estudiantes de la Universidad, por medio de la plataforma Chairá, se resalta la participación del 43% de la población estudiantil en haber respondido la encuesta, teniendo en cuenta que para esta ocasión se dejó de manera voluntaria.

En resultados generales se tuvo una calificación de bueno con 46,7% en promedio y de excelente en promedio con 9,24%, destacando que entre excelente y bueno se promedió con un 56%% 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 30,8%, lo cual nos indica también que aun se percibe una inconformidad regular en cuanto a la precepción de los estudiantes con la Universidad, esto sumado a que el inconformismo que se ha presentado en los estudiantes durante la vigencia 2020 con la virtualidad por la emergencia sanitaria, ha sido notorio puesto que siendo una situación que no se había presentado en el país en ninguna ocasión, los estudiantes tuvieron muchas dificultades para acceder a la educación de manera virtual y para el caso de los programas con desarrollo práctico no han podido hacer del goce de las prácticas académicas, por ende se puede resaltar que a causa de este inconformismo la calificación de regular tuvo un 30,84% de calificación, y así mismo es también de resaltar que las calificaciones de deficiente y malo con 6,72% y 6,41% fueron realmente bajas.

Analizando los parámetros a nivel individual, se resalta que “Trato y atención que recibo de parte de profesores” tuvo la calificación más alta con excelente que equivale al 15,35% y con bueno equivalente al 55%, y entre excelente y bueno se puntea con el 70,35%.


El segundo parámetro con mayor puntuación fue el de “El grado de satisfacción de mi programa académico” que la calificación de bueno es de 51,4% y de excelente de 6,15%, y punteando entre las dos calificaciones con 63,73%.

El tercer parámetro con mayor calificación fue el de “Trato y atención que recibo de parte de secretarias y personal administrativo” con el 52% de bueno y 8,62% con excelente y la suma de ambos criterios califica con 60,64%

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	9,24 %
2 Bueno	46,77 %
3 Regular	30,84 %
4 Deficiente	6,72 %
5 Malo	6,41 %

**Tabla 27. Resultados globales.**

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 42 de 55

#### 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	EVALUADOS	SIN EVALUAR	TOTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
					E	B	R	M	N/A
SUMINISTROS, OBRAS, COMPRAVENTAS, CONTRATOS	69	14	83	CALIDAD DEL BIEN, SERVICIO U OBRA	42	25	2	0	0
				CUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA	30	13	2	0	24
				INSTALACIÓN	25	10	2	0	32
				SERVICIO POSVENTA (SOPORTE TÉCNICO, GARANTÍA, CAPACITACIÓN, ETC.)	28	11	2	0	28
ORDENES CONTRACTUALES	5	6	11	CALIDAD DEL BIEN, SERVICIO U OBRA	4	1	0	0	0
				CUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA	4	1	0	0	0
				INSTALACIÓN	2	1	0	0	2
				SERVICIO POSVENTA (SOPORTE TÉCNICO, GARANTÍA, CAPACITACIÓN, ETC.)	3	0	0	0	2
CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS	7	0	7	CALIDAD DEL BIEN, SERVICIO U OBRA	2	5	0	0	0
				CUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA	3	4	0	0	0
				INSTALACIÓN	3	1	0	0	3
				SERVICIO POSVENTA (SOPORTE TÉCNICO, GARANTÍA, CAPACITACIÓN, ETC.)	3	1	0	0	3


**Tabla 28. Evaluación desempeño a proveedores**

Se le realizó evaluación de desempeño al 80%, que equivale a 81 de 101 de los contratos realizados a proveedores de servicios o productos que tuvo la Universidad durante el año 2019, 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 solo dos casos muy particulares se calificó con regular, rescatando que ningún contrato tuvo que ser evaluado como malo.

Del total de los 7 contratos de prestación de servicios el 100% fueron evaluados con calificación de excelente y bueno, y ninguno con calificación de regular o malo.

Para las órdenes contractuales evaluadas, igualmente el 100% se calificaron con excelente y bueno, y ninguno se evaluó con calificación de regular o malo.

De los contratos de suministro, obras, compraventas y/o contratos realizados, en el criterio de evaluación "Calidad del bien, servicio u obra" 65 fueron calificados con excelente y bueno, y solo 2 con calificación de regular.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 43 de 55

Por la modalidad de contratación algunos criterios de evaluación no aplicaban, en su calificación, como en el caso de instalación, servicio posventa y cumplimiento en los tiempos de entrega.

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 Salidas No Conformes**

##### **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 Salidas 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 Responsabilidad de la Salidas No Conformes**


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 salidas no conformes detectadas.

#### **Condiciones especiales:**


Para el manejo de las 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 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.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 44 de 55

### 4.8.3 Análisis del reporte 2019

 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	Gestión de Bienes y Servicios	La Universidad no asegura los controles necesarios para la contratación de la prestación del servicio de vigilancia.	6-feb-19	Bertha Lucía Galeano	30-abr-20	30-abr-19
2	Gestión Tecnológica	El acceso a la información documentada del sistema de gestión de calidad en la página web institucional es complejo y limita su disponibilidad al personal de la Universidad	1-abr-19	Paola Andrea Torres	12-abr-19	30-abr-19
3	Docencia	El estamento estudiantil de pregrado de la Universidad de la Amazonia viene desarrollando una serie de actividades, asambleas, movilizaciones y cierres que han traído como consecuencia la no realización de actividades académicas en la forma y términos establecidos en el calendario académico aprobado por el Consejo Académico para el periodo 2019-II, situación que ha imposibilitado el cumplimiento de los objetivos trazados al momento de realizar la planeación académica para el presente periodo.	9-dic-19	Consejo Académico	20-dic-19	31-dic-19
4	Aseguramiento de la Calidad	No se evidencia el cumplimiento del "procedimiento para la toma de acciones correctivas", cuando es pertinente, según las directrices establecidas en dicho procedimiento.	7-oct-19	Ivan Dario Perez Andrade	31-dic-19	31-dic-19
5	Gestión del Control	La auditoría interna al SGC correspondiente al año 2018, concluida en diciembre de dicho año: a). No incluyó el proceso de Investigación b). Las listas de chequeo utilizadas, reflejan una auditoría a la luz de la ISO 9001:2008, no bajo la versión 2015	1-oct-19	Wilmder andres Diaz Ramirez	31-dic-19	31-dic-19

**Tabla 29. SNC presentados en el 2019**


En el año 2019 se documentaron y presentaron 5 Servicios No Conformes, uno en la Vicerrectoría Administrativa, uno en la publicación y disponibilidad de la información del Sistema de Gestión de Calidad en la Página web, uno en general que afectó la normalidad académica en todos los programas académicos de pregrado de la Universidad a causa del paro estudiantil generado por el estamento estudiantil, el cuarto a causa de la no correcta operatividad de las acciones correctivas y la última y 5 a causa de la no realización de las auditorías internas.

El servicio no conforme de mayor importancia o de resaltar es el ocasionado por el paro estudiantil o asamblea permanente decretado por el estamento estudiantil en el que con un pliego de peticiones presentan unas propuestas a la Administración, sin embargo la medida tomada por la universidad y en su vocería el Consejo Académico fue el de suspender el calendario académico 2019-II mientras se llega a un acuerdo en la mesa de negociación, situación que se extendió desde el mes de diciembre 2019 hasta el mes de febrero 2020.


En relación a los 4 Servicios No Conformes restantes en cada uno de ellos se llegó a feliz término, se definieron e implementaron sus respectivas acciones para normalizar la situación que fue detectada.

### 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.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 45 de 55


PROCESO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	GRADO DE EXPOSICIÓN IHERENTE (VALORACION DEL RIESGO SIN CONTROLES)
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	BAJA EJECUCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Estrategico	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	ERRORES EN EL REPORTE DE LAS ESTADISTICAS INSTITUCIONALES	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	FALLAS EN LA EJECUCIÓN DE LOS CRONOGRAMAS DE TRABAJO DE LAS OBRAS EN DESARROLLO	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	INCUMPLIMIENTO EN EL CRONOGRAMA DE FORMULACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO	Estrategico	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
GESTIÓN AMBIENTAL	INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES APLICABLES A LA UNIVERSIDAD	Estrategico	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	INCUMPLIMIIENTO DE LOS PROGRAMAS DEL PLAN INSTITUCIONAL DE GESTIÓN AMBIENTAL PIGA.	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
	MANEJO INADECUADO DE RESIDUOS SÓLIDOS NO PELIGROSO	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	MANEJO INADECUADO DE RESIDUOS SÓLIDOS PELIGROSO	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	FALTA DE ESTARTEGIAS DE DESINFECCIÓN ANBIENTAL CONTRA BACTERIAS, VIRUS, ESPORAS, ALGAS, Y FUMIGACIÓN Y CONTROL INTEGRADO DE PLAGAS Y VECTORES	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
GESTIÓN DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	BAJA AMPLIACIÓN DE COBERTURA E INCLUMPLIMIENTO EN SERVICIOS	Estrategico	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

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 46 de 55

	INCUMPLIMIENTO EN EL APOYO LOGÍSTICO PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES INSTITUCIONALES	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
	ACCIDENTES EN ACTIVIDADES	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	ALTA PROBABILIDAD DE EXPOSICION DE CONTAGIO CON COVID-19	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Personal no calificado para el desarrollo de las Funciones	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO MODERADO
	Deficiente desempeño laboral	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Retrazo en la entrega de las novedades para la elaboración de la nómina	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Planeación insuficiente en la aprobación de la labor académica semestralmente para realizar Actos Administrativos.	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Ausencia de control suficiente del personal bajo la modalidad trabajo en casa.	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
	Capacitación deficiente e insuficiente	Estratégico	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Deterioro de clima laboral	Estratégico	ZONA DE RIESGO MODERADO
	Insuficiencia del programa de Salud Ocupacional	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
GESTIÓN DEL CONTROL	PRESENTACIÓN DE INFORMES EXTEMPORANEAMENTE	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO MODERADO
	INCUMPLIMIENTO A 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


 <b>UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA</b>	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 47 de 55

	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
	INCUMPLIMIENTO EN LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	PERDIDA DE INFORMACIÓN	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
GESTIÓN DOCUMENTAL	USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA DERIVADA DEL EJERCICIO DEL CARGO.	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	DEFICIENCIA EN LA CONSERVACION DE LA MEMORIA INSTITUCIONAL	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	INADECUADO MANEJO DE LOS ARCHIVOS DE GESTION	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	DAÑO DE DOCUMENTOS POR MICROORGANISMOS O ANIMALES EN GENERAL	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS DEL FONDO DOCUMENTAL	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	NO CONVALIDACIÓN DE TABLAS DE RETENCIÓN Y VALORACIÓN DOCUMENTAL DE LA ENTIDAD	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	PÉRDIDA DE INFORMACIÓN POR CATÁSTROFE NATURAL Y/O PROVOCADA EN EL ARCHIVO CENTRAL	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
GESTIÓN TECNOLÓGICA	FALLAS DE HARDWARE	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	PÉRDIDA DE LA INFORMACIÓN	Tecnológico	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	FALLAS DE SOFTWARE	Tecnológico	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE


 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 48 de 55

	FALLAS DE REDES Y COMUNICACIONES	Tecnológico	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	FALLAS DE SEGURIDAD	Tecnológico	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	MALA FORMULACIÓN EN LA DOCUMENTACIÓN DE NUEVOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	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 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Estratégico	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	DEFICIENTE ANALISIS EN LA MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS, PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Incumplimiento en la aplicación de la norma para procesos de contratación de bienes y servicios para atender las diferentes sedes	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
	Deficiencia en la gestión administrativa y ejecución de los recursos financieros para procesos contractuales	Corrupción	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	NO PUBLICAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA TRÁMITES Y SERVICIOS E INFORMACIÓN GENERAL.	Operativo	ZONA DE RIESGO ACEPTABLE



 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 49 de 55

	MANEJO INADECUADO DE LA INFORMACIÓN EN LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
	INCURRIR EN LA RUTINA DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN COMERCIALES	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	NO UTILIZAR ADECUADAMENTE LAS FRANJAS DE LA EMISORA	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
	PÉRDIDA DE TRANSMISIÓN DE LA EMISORA POR FALLAS EN LOS EQUIPOS	Tecnológico	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
DOCENCIA	ABANDONO DE LA LABOR ACADÉMICA POR RENUNCIA, INCAPACIDAD O MUERTE DEL DOCENTE	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	MODIFICACIÓN O AFECTACIÓN DEL CALENDARIO ACADÉMICO	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	FALSEDAD EN LOS DOCUMENTOS DE ADMISIÓN Y MATRÍCULA	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	INCUMPLIMIENTO DE LABORES ACADEMICAS POR PARTE DE LOS DOCENTES	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	FALLAS O ERRORES EN EL REGISTRO DE CALIFICACIONES	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	CELEBRAR CONVENIOS SIN LOS SOPORTES LEGALES, SIN QUE CURSE EL TRAMITE CORRESPONDIENTE	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO MODERADO
	LA NO EJECUCION DE LAS METAS PROPUESTAS EN EL PLAN OPERATIVO ANUAL	Operativo	ZONA DE RIESGO ACEPTABLE
	FALTA DE EJECUCION Y SEGUIMIENTO Y LIQUIDACIÓN DE CONVENIOS	Estratégico	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE


 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 50 de 55

	DESARTICULACION ENTRE LAS DEPENDENCIAS ACADEMICAS EN EL APOYO A LOS PROGRAMAS DE EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	Estratégico	ZONA DE RIESGO MODERADO
	NO REPORTE DE MOVILIDAD ACADEMICA (DOCENTES Y ESTUDIANTES) POR PARTE DE CADA PROGRAMA ACADEMICO A LA OARI	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE


**Tabla 30. 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 y parte del segundo del 2020, gracias al esfuerzo realizado desde los líderes de los procesos no se han materializado riesgos.

 <b>UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA</b>	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 51 de 55

#### 4.10 Resultado de las Acciones de Mejora


 <b>FORMATO REGISTRO DE ACCIONES ORIENTADAS A LA MEJORA</b>						
CÓDIGO:		VERSION:		FECHA:		PAGINA:
FO-E-AC-03-02		1		3/11/2015		1 de 1
FECHA	NOMBRE DE LA ACCIÓN PROPUESTA	TIPO DE ACCIÓN	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	FECHA VERIFICACIÓN
15/02/2019	Actualización del procedimiento de desarrollo tecnológico	De Mejora	Gestión Tecnológica	Se requiere la modificación del procedimiento Desarrollo Tecnológico	Fredy Antonio Verástegui	lunes, 4 de marzo de 2019
15/02/2019	Añadición del formato en el procedimiento de desarrollo tecnológico	De Mejora	Gestión Tecnológica	Se requiere la adición de un formato para la ejecución de pruebas de software.	Fredy Antonio Verástegui	lunes, 4 de marzo de 2019
27/08/2019	Socialización de procedimientos PD-A-ST-06 reporte e Investigación de Accidentes e Incidentes de Trabajo	Correctiva	Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	Se evidencia incumplimiento a lo normalizado en la Resolución 1401 de 2017 expedida por el Ministerio de la Protección Social y lo definido en el Procedimiento PD-A-ST-06 Reporte e Investigación de Accidentes e Incidentes de Trabajo y, debido a que las investigaciones de accidentes de trabajo no se realizan en los tiempos establecidos.	Willington Arriaga rivas	lunes, 30 de septiembre de 2019
20/08/2019	Entrenamiento para la aplicación del procedimiento para la implementación del orden y aseo, y prevención de caídas a nivel y distinto nivel.	Preventiva	Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	Se puede presentar accidentes e enfermedades laborales en el área de taller, debido a la falta de orden y aseo, señalización y demarcación de áreas.	Willington Arriaga rivas	martes, 31 de diciembre de 2019
21/05/2019	Ampliación de ítem de la evaluación de desempeño para trabajadores administrativos	De Mejora	Gestión Talento Humano	Dentro de los ítem de la evaluación de desempeño que se tiene actualmente, no contempla la posibilidad de evaluar los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo que está implementando este nuevo proceso y por consiguiente no permite evaluar si la gestión realizada tiene receptibilidad en el personal que labora en la Universidad.	Juan Carlos Parra Amaya	viernes, 14 de junio de 2019
7/05/2019	Redefinición y ajuste de actividades del procedimiento PD-S-DE-05	Correctiva	Direccionamiento Estratégico	En la elaboración del informe de gestión correspondiente a la vigencia 2017 no se utilizó el formato FO-S-DE-05-04, conforme lo indica el anexo del procedimiento PD-S-DE-05	Wilder Meneses Gómez	lunes, 17 de junio de 2019

**Tabla 30. Reporte consolidado acciones de mejora**

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 52 de 55

#### 4.11 Resultados del plan de acción del 2019

Actividades	% de Cumplimiento	Observaciones
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.	100%	Metodología implementada como plan de choque y estrategia de gestión para aumentar los índices de cumplimiento del PDI
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.	100%	Criterio e información incluida en el Informe de Revisión por la Dirección, dentro de este mismo documento.
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.	70%	El Plan Institucional de Gestión Ambiental se finalizó en su formulación, sus estrategias se están implementado e igualmente se utilizó como información base para la formulación del Plan de Desarrollo Institucional 2020-2029, igualmente se realizaron actualizaciones al proceso de Gestión Ambiental.
Con el propósito de mejorar la publicidad, la información y el contenido que se encuentra en la página web <a href="http://www.udla.edu.co">www.udla.edu.co</a> , 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.	100%	Nueva versión de la página web implementada y se logró recuperar el dominio e identidad de la página original, <a href="http://www.uniamazonia.edu.co">www.uniamazonia.edu.co</a> se encuentra nuevamente al servicio de la comunidad universitaria.
Analizando la ejecución del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2018, se identificó que los procesos pendientes de auditoría 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 auditoría de la Oficina de Control Interno.	100%	Se realizaron auditorías a los procesos Direccionamiento Estratégico, Aseguramiento de la Calidad, y Gestión Financiera en los meses de marzo y abril.


 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 53 de 55

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.	100%	Documentos socializados en las diferentes instancias
---	------	--

**Tabla 31. Estado actividades plan de acción 2019**

#### 4.12 Conclusiones

- Dentro del cumplimiento del primer objetivo de calidad y en la proyección de ampliar la oferta académica, se logró el registro calificado de un programa nuevo en la modalidad a distancia en la ciudad de Florencia y con extensión a tres municipios diferentes, El Doncello San Vicente del Caguán y san José del Fragua.
- Al cierre del año 2019 igualmente se presenta terminación del periodo rectoral del Señor Rector Gerardo Castrillón Artunduaga, y en su gestión logró que la Universidad pasara de 4 a 7 programas acreditados en Alta Calidad y con las puertas abiertas a 2 programas más que están en espera de respuesta a los recursos de reposición que se presentaron ante el CNA.
- Dentro de la proyección de mejoramiento de la calidad académica y en línea con el quinto objetivo de calidad, el personal docente aumento en 19 nuevos ocasionales y adicional a esto por primera vez se contrataron los docente ocasionales con un periodo continuo de 10.5 meses para el año 2019 y se proyecta contratar por 11 meses en el año 2020.
- Se firmaron 29 nuevas Cartas Convenio para Formación Doctoral y de Maestrías, 18 ara Docentes y 11 para Administrativos. En la Actualidad se cuenta con 33 profesores con su título doctoral y 27 que vienen en formación lo que nos ha permitido con este nuevo personal tener grandes avances en la Investigación y por ende de la Calidad Académica.
- En cuanto a Investigación actualmente se tiene 33 grupos categorizados en Colciencias, entre ellos se logró por primera vez un grupo en categoría A1 y con dos Docentes como Investigadores Senir. Para lograr estos resultados se requiere descargas en labores académicas que tienen un costo que cada vez es mayor, en contratar nuevos docentes en la planta de personal de la Universidad.
- 22 estudiantes fueron apoyados por primera vez en pasantías y movilidad internacional, que no permite no solamente visibilizar la Universidad de la Amazonia sino también en el mejoramiento de sus indicadores de calidad en los programas académicos. Igualmente se destacan resultados en el programa

	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 54 de 55


Embajadores Uniamazonia, en la financiación de pasantías internacionales con resultados visibles para la calidad de la academia.

- La Oficina de Bienestar Universitario y Subsidio Alimentario, con todas sus actividades, de cultura, danzas, teatro, todos los deportes incluidos los más nuevos, así mismo el servicio médico que nos ha permitido la retención de estudiantes y estar muy por debajo de la media nacional en los índices de deserción.

#### **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 2020:

- Con el propósito de lograr la Acreditación Institucional de Alta Calidad concerniente al 3° objetivo de calidad, se iniciarán el proceso de formulación del documento maestro de condiciones de calidad, definiendo equipos de trabajo para cada una de las características, lo cual se proyectará su construcción a 10 meses para así radicar ante el CNA
- A raíz de las dificultades que se han identificado en la ejecución del 100% de los compromisos de los Planes de Desarrollo anteriores y del corto tiempo para su ejecución, y que para la Universidad de la Amazonia no se era posible proyectar un horizonte institucional a largo plazo, se presentará una propuesta al Consejo Superior Universitario de formular un Plan de Desarrollo a 10 años, trabajo que se debe realizar de manera participativa y en conjunto con las diferentes instancias y partes interesadas de la Universidad.
- En espera de las inversiones que el Ministerio de Educación Nacional definirá para los años 2020, 2021 y 2022, se realizarán trabajos de identificación de necesidades en lo académico, investigativo y de mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica para así poder mejorar los servicios académicos de la Universidad en todos sus campus. Estas inversiones se canalizarán a mejorar esas debilidades que la Universidad identifique y priorice.
- Los procesos de investigación no han tenido resultados de alto impacto en sus indicadores, por lo que con un equipo interdisciplinario se analizará la nueva normatividad en cuanto a investigación que MinCiencias ha definido para el país, por lo que se redefinirá una nueva estructura administrativa dentro de esta vicerrectoría que cumpla y proyecte el camino que la Universidad de la Amazonia deberá seguir para mejorar los indicadores institucionales en cuanto a Investigación.
- Continuando con el trabajo de actualización de la estructura organización de la Universidad de la Amazonia, se continuarán con las mesas de trabajo con las

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CÓDIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSIÓN:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PÁGINA:</b> 55 de 55

diferentes Vicerrectorías y Dependencias para su socialización y terminación de la propuesta, para luego ser presentada al Consejo Superior Universitario.

- A raíz de las dificultades presentadas durante el primer semestre a causa de la emergencia sanitaria ocasionadas por el COVID 19, se estudiará la posibilidad de presentar una propuesta de alivio financiero y financiación del 100% de la matrícula a estudiantes de pregrado, esto con el fin de disminuir los riesgos que se presenten altos índices de deserción para el año 2020.
- Dentro de los compromisos adquiridos con los estudiantes declarados en asamblea permanente, se programa la continuidad y recuperación total de las actividades del segundo semestre del 2019 luego de estos terminen el paro estudiantil en el que continuaron al inicio del presente año.
- Se realizará en trabajo de formulación de la Política de Gestión Documental y su respectiva socialización por la comunidad universitaria, revisión y aprobación por el Comité de Archivo y posteriormente ser presentada al Consejo Superior. Así mismo se continuará con el trabajo de definición de las Tablas de Retención Documental y presentación de las mismas al Archivo General de la Nación.

Cordialmente

**MAURICIO ALEJANDRO MENDEZ MORENO**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación- Representante de la Alta Dirección