

**SEGUNDO INFORME  
REVISIÓN POR LA DIRECCION  
2011**

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CODIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSION:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PAGINA:</b> 2 de 14

<b>1</b>	<b>Tabla de contenido</b>	
2	INTRODUCCIÓN .....	3
3	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....	4
4	MAPA DE PROCESOS .....	4
5	AUDITORIAS INTERNAS .....	6
5.1	Solicitudes de elaboración y modificación de documentos .....	9
6	PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS .....	11
6.1	Normas que rigen el sistema de quejas, reclamos y sugerencias.....	11
6.2	Estadísticas de Quejas, reclamos y sugerencias.....	12
7	CONCLUSIONES .....	14

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CODIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSION:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PAGINA:</b> 3 de 14

## 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 periódicamente 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.

Contenido en este documento se encuentran analizados elementos del SIGC que deben ser examinados con detalle para así poder tomar las medidas necesarias en pro de mantener y mejorar el mismo, estos elementos son:

- Responsabilidad de la Dirección
- Mapa de Procesos
- Auditorias internas
- Peticiones, Quejas y Reclamos
- Satisfacción del usuario

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CODIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSION:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PAGINA:</b> 4 de 14

### 3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

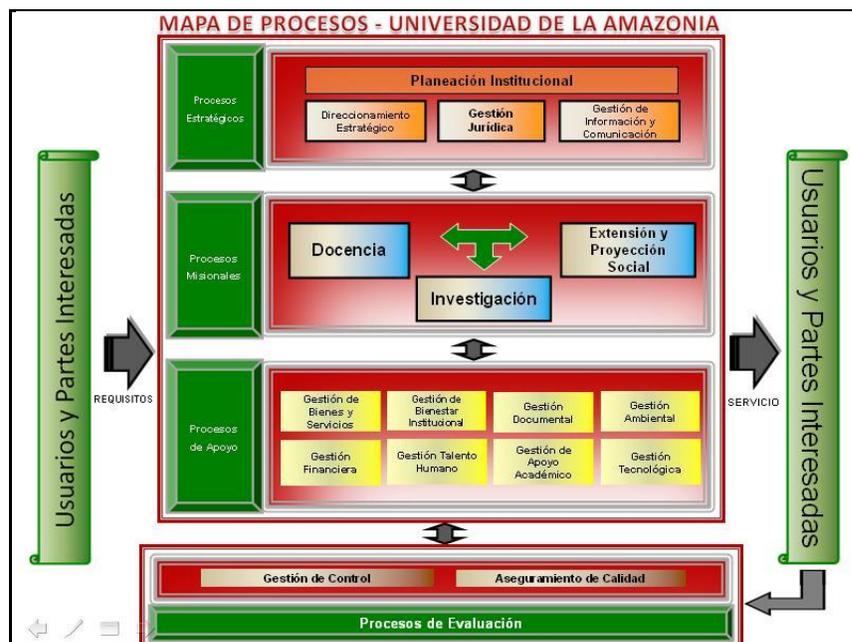
La Universidad de la Amazonia fue otorgada con la certificación de calidad al Sistema Integrado de Gestión de Calidad en todos sus procesos con:

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

Como herramienta fundamental para asegurar la permanencia del Sistema 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 se ha designado como Representante de la Alta Dirección al Jefe de la Oficina de Planeación para que vele por estas responsabilidades.

### 4 MAPA DE PROCESOS

El Modelo de Operación de La Universidad de La Amazonia está conformado por 4 tipos de Macroprocesos y 16 procesos; distribuidos de la siguiente manera: 3 procesos misionales, 2 procesos de evaluación, 3 procesos estratégicos y 8 procesos de apoyo, los cuales interactúan entre sí para atender las necesidades y requisitos del cliente a satisfacción. El mapa de procesos se muestra a continuación (figura 1).



**Figura 1 Mapa de Procesos**

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CODIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSION:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PAGINA:</b> 5 de 14

Cada uno de estos procesos tiene establecidos los procedimientos 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. En la tabla 2 se encuentran los 16 procesos, así como los líderes de los procesos y el total de procedimientos y formatos asociados a el.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CODIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSION:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PAGINA:</b> 6 de 14

## 5 AUDITORIAS INTERNAS

Como herramienta fundamental para la evaluación del estado y conformidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la oficina de control interno elaboro el programa de auditorias para el segundo semestre del año 2011, dando cumplimiento a esta programación se tienen los siguientes resultados, de manera grafica la figura 2 también muestra los resultados de esta auditoria:

Macroprocesos	Procesos	NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES	
Macroproceso Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Pendiente	Pendiente	
	Gestión Jurídica	4	5	
	Gestión Información Y Comunicación	1	7	
Macroprocesos Misionales	Docencia	Vice Adm.	11	8
		C.A.	6	8
		C.B.	6	4
		C.C.E.A	6	4
		C.E.	9	4
		D	6	4
		I	7	5
	Investigación	6	3	
	Extensión Y Proyección Social	8	7	
Macroprocesos De Apoyo	Gestión Bienes Y Servicios	Pendiente	Pendiente	
	Gestión Bienestar Institucional	3	6	
	Gestión Documental	5	8	
	Gestión Ambiental	Pendiente	Pendiente	
	Gestión Financiera	Pendiente	Pendiente	
	Gestión Talento Humano	Pendiente	Pendiente	
	Gestión Apoyo Académico	Pendiente	Pendiente	
	Gestión Tecnológica	0	2	
Macroprocesos De Evaluación	Gestión Control	Pendiente	Pendiente	
	Aseguramiento Calidad	6	8	

Tabla 1. Resultado de Auditorias internas 2011-II

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CODIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSION:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PAGINA:</b> 7 de 14

Macroprocesos	Procesos	Total De Procedimientos	Total De Formatos	Líder Del Proceso	
				Cargo	Nombre
Macroprocesos Estratégicos	Direccionamiento Estratégico	7	22	Jefe Planeación	Patricia Pinilla Patiño
	Gestión Jurídica	8	0	Secretario General	Juan Carlos Galindo
	Gestión Información Y Comunicación	5	4	Director Emisora	Jhon Freddy Díaz
Macroprocesos Misionales	Docencia	10	23	Vicerrector Académico	Alberto Fajardo Oliveros
	Investigación	5	12	Vicerrector Investigaciones	Cesar Augusto Estada Gonzales
	Extensión Y Proyección Social	10	24	Jefe Extensión Y Cultura	Rodolfo Vela
Macroprocesos De Apoyo	Gestión Bienes Y Servicios	13	21	Vicerrector Administrativo	Alicia Correa Hurtado
	Gestión Bienestar Institucional	10	17	Jefe Bienestar	Wilmer Rúa
	Gestión Documental	7	10	Jefe Archivo Central	Liliana Andrea López
	Gestión Ambiental	5	3	Coordinador Gestión Ambiental	
	Gestión Financiera	30	12	Jefe División Financiera	Elsy Montes Ramos
	Gestión Talento Humano	19	69	Jefe División Servicios Administrativos	Anayibe Ome
	Gestión Apoyo Académico	50	98	Docente	Julio Cesar Luna
	Gestión Tecnológica	4	0	Jefe De Tecnología De La Información	José Bocanegra
Macroprocesos De Evaluación	Gestión Control	5	9	Jefe Control Interno	Joaquín Polania
	Aseguramiento Calidad	9	20	Representante Alta Dirección	Patricia Pinilla Patiño

Tabla 2. Líderes de Procesos

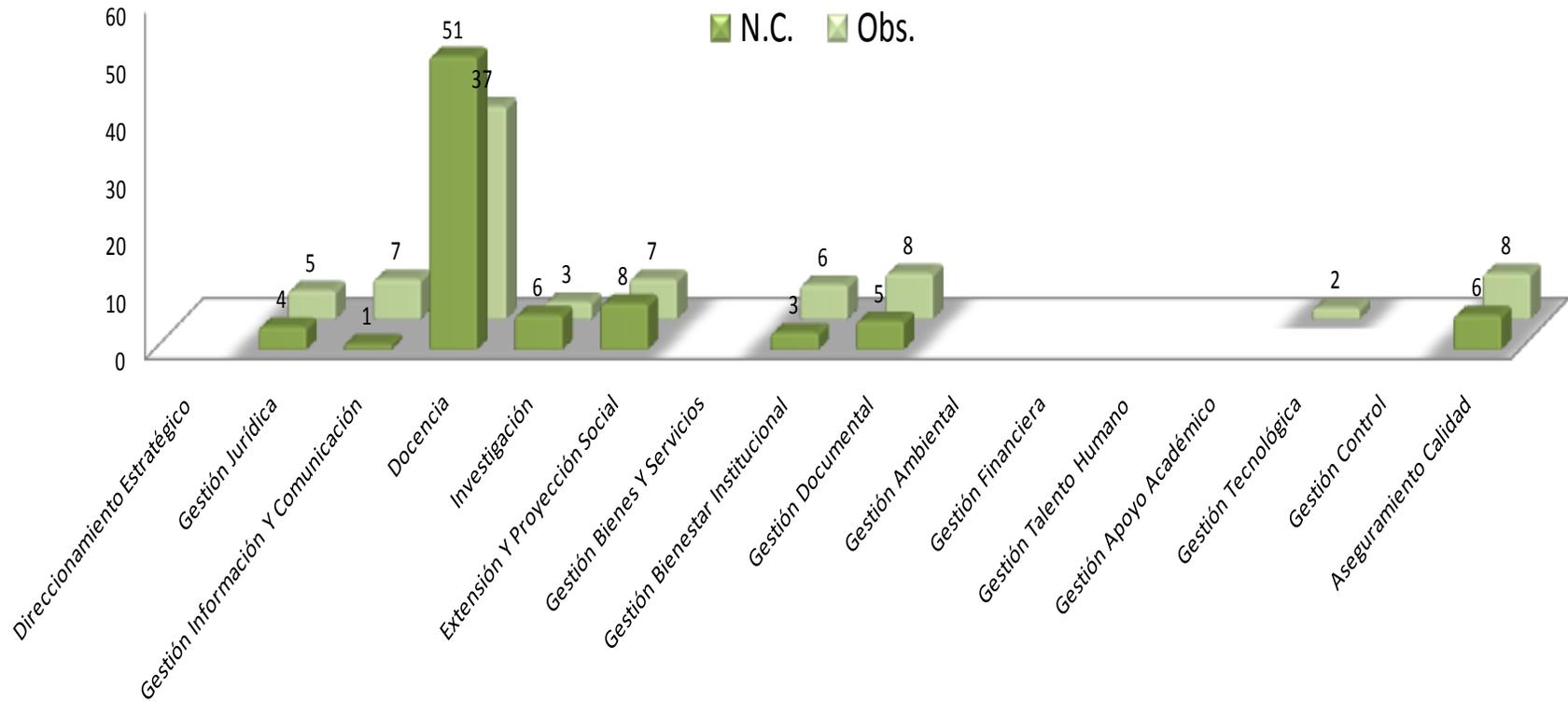


Figura 2. Resultados de auditorías

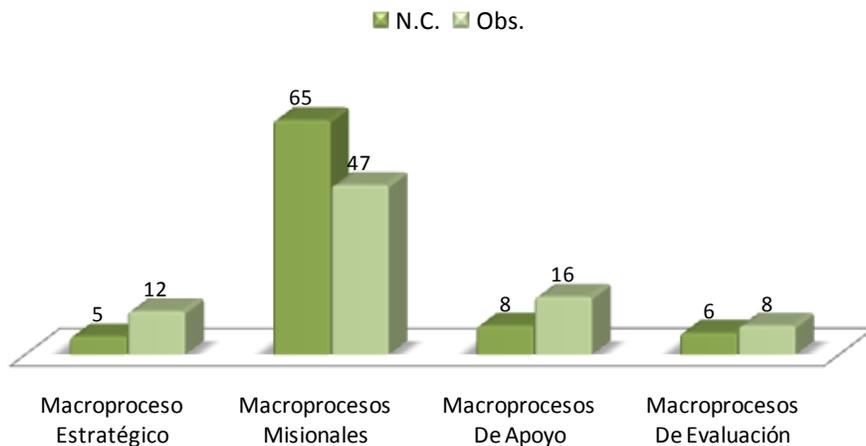
 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CODIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSION:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PAGINA:</b> 9 de 14

De la misma manera que en la tabla 1, a continuación se muestran los resultados por Macroprocesos, así mismo a modo grafico se puede observar en la figura 3 el resultado de esta auditoria.

<b>Macroproceso</b>	<b>No Conformidades</b>	<b>Observaciones</b>
Estratégicos	5	12
Misionales	65	47
Apoyo	8	16
Evaluación	6	8
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>83</b>

**Tabla 3. Resultados auditorias por Macroprocesos**

### Resultados por Macroprocesos



**Figura 3. Consolidados de auditorias por Macroproceso.**

#### 5.1 Solicitudes de elaboración y modificación de documentos

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

 <b>UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA</b>	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CODIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSION:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PAGINA:</b> 10 de 14

Proceso	Nuevos				Modificados				Total Nuevos	Total Modificados	Total
	Formatos	Instructivos	Procedimientos	Guías	Formatos	Instructivos	Procedimientos	Guías			
Direccionamiento Estratégico	1								1	0	1
Gestión Jurídica									0	1	1
Gestión Información y Comunicación	3				2				3	5	8
Docencia	5		1		5	5			6	10	16
Investigación									0	0	0
Extensión y Proyección Social	2				1				2	1	3
Gestión Bienes y Servicios	2				2				2	2	4
Gestión Bienestar Institucional	2				1		2		2	3	5
Gestión Documental					5		2		0	7	7
Gestión Ambiental	2		1		3		1	1	3	5	8
Gestión Financiera	1		1		1		1		2	2	4
Gestión Talento Humano	1		2		6				3	6	9
Gestión Apoyo Académico	8				3		1		8	4	12
Gestión Tecnológica									0	0	0
Gestión Control	1				2		1		1	3	4
Aseguramiento de la Calidad	2				2		3		2	6	8
<b>Total General</b>	<b>30</b>		<b>5</b>		<b>33</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>55</b>	<b>90</b>

Tabla 4. Estadísticas solicitudes de documentos

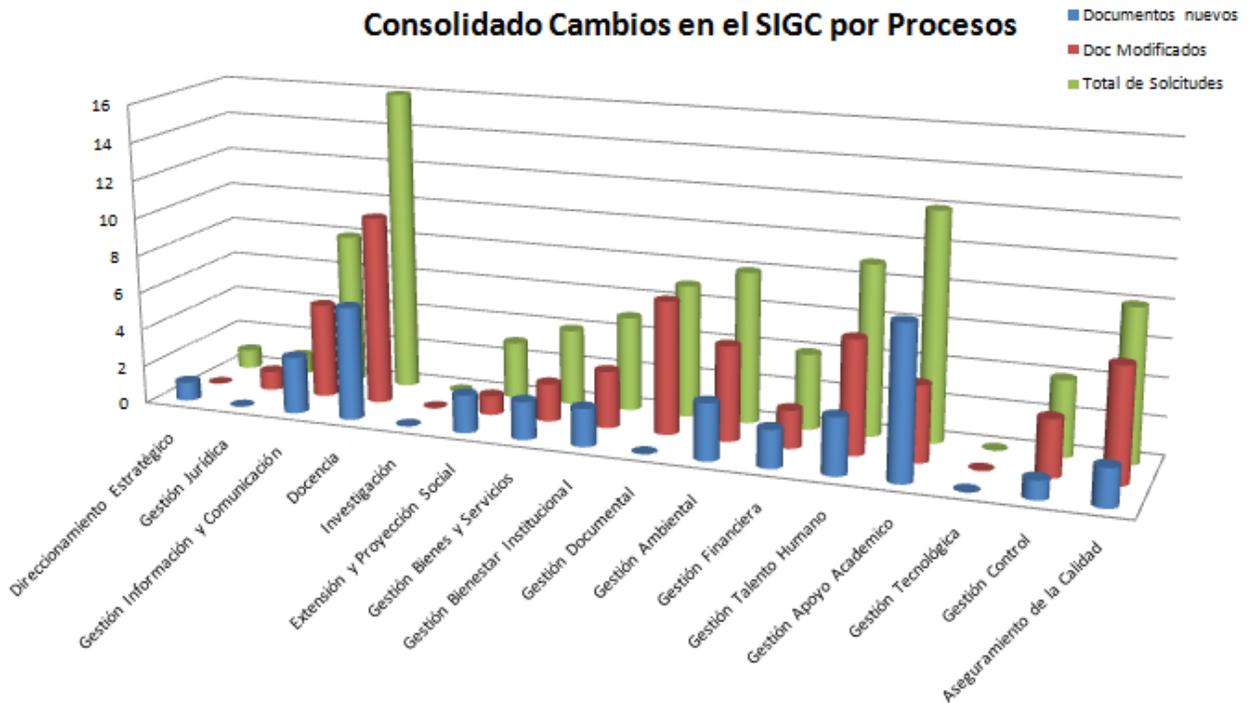


Figura 4. Solicitudes de Modificación y elaboración de documentos

	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CODIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSION:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PAGINA:</b> 11 de 14

## 6 PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

La UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA para darle cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 30 de 1992, Ley 87 de 1993, Ley 190 de 1995 y Ley 734 de mayo de 2002, sobre la obligatoriedad de establecer el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, ha establecido los siguientes métodos para formular estas solicitudes a través de:

- Acudiendo personalmente a la sede de la UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA Avenida Circunvalar Barrio el Porvenir.

Teléfono 435 8786, a la línea gratuita 01 8000 112448 o al fax: 435 2434  
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

- Correo electrónico: [quejasyreclamos@uniamazonia.edu.co](mailto:quejasyreclamos@uniamazonia.edu.co)
- Por medio de la pagina web a través del link que tiene la siguiente forma:



Figura 5. Link de peticiones, quejas y reclamos

### 6.1 Normas que rigen el sistema de quejas, reclamos y sugerencias.

El marco normativo que regula el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad de la Amazonia se encuentra sujeto a la normativa contenida en la constitución Política de Colombia, así:

Constitución política de Colombia. Título II, de los derechos, las garantías y los deberes.

**Capítulo 1**, de los derechos fundamentales, derecho de petición Artículo 23

Código contencioso administrativo Título I, actuaciones administrativas

**Capítulo II**, del derecho de petición en interés general Peticiones escrita y verbal.

Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

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

Las quejas, reclamos y sugerencias que son calificadas como derechos de Petición de Interés general y Particular, se le asignan 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción. Al derecho de Petición de Información. Se le asignaran 10 días. El derecho de Petición de Consulta, se hará dentro de los 30 días hábiles siguientes a la recepción (Código Contencioso Administrativo art. 22). El derecho de Certificación de Expediente: 3 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

Los plazos señalados son máximos, el funcionario debe responderlos antes del plazo estipulado por la ley.

## 6.2 Estadísticas de Quejas, reclamos y sugerencias

El total de quejas, reclamos y sugerencias recibidos hasta el 31 de mayo de año en curso se registran a continuación:

	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
<b>JULIO</b>	1	2	0	3
<b>AGOSTO</b>	1	2	1	4
<b>SEPTIEMBRE</b>	2	2	0	4
<b>OCTUBRE</b>	1	0	0	1
<b>NOVIEMBRE</b>	2	1	0	3
<b>DICIEMBRE</b>	0	0	0	0

Tabla 5. Total de Quejas, reclamos y sugerencias.

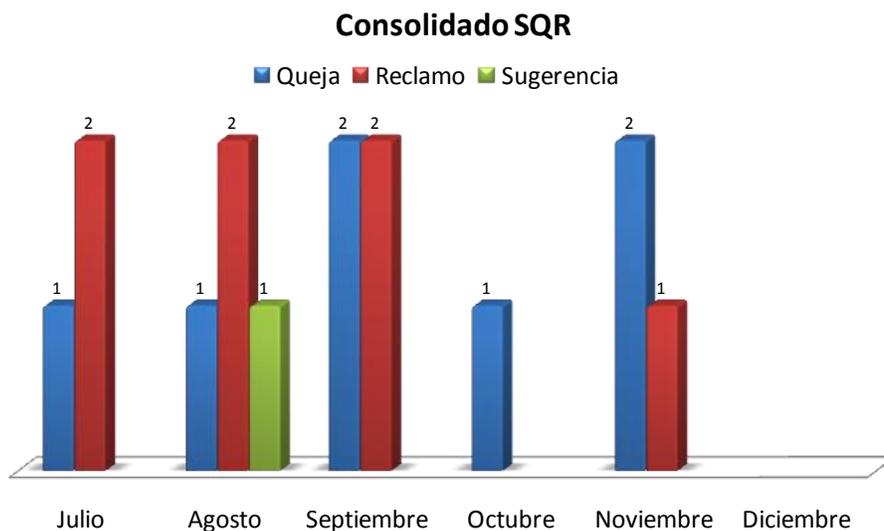


Figura 6. Grafico de consolidado de Quejas, reclamos y sugerencias.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	<b>INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>			
	<b>CODIGO:</b> OD-E-AC-01	<b>VERSION:</b> 1	<b>FECHA:</b> 2009-12-18	<b>PAGINA:</b> 13 de 14

En el **ANEXO 1** se encuentra el informe trimestral de Quejas y Reclamos. Principalmente al buzón de quejas y reclamos llegan en su gran mayoría consultas en general, las cuales se les da una respuesta inmediata por parte del Coordinador de Atención al Usuario, en caso que él desconozca la respuesta es escalada a la persona que tengo conocimiento del tema. A continuación se observa el total de consultas llegadas a este portal por cada mes:



**Figura 6. Grafico de consolidado de Quejas, reclamos y sugerencias.**

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

## 7 CONCLUSIONES

- Cada uno de los líderes de los procesos debe realizar un plan de mejoramiento por procesos con el que se darán solución a los hallazgos y no conformidades que se encontraron durante las auditorias internas.
- Aunque las solicitudes de elaboración y modificación de documentos ha sido poca, los cambios solicitados por los lideres de los proceso han sido de gran importancia para fortalecer los procedimiento y mejorar continuamente en el logro de la misión.
- Las quejas y reclamos se presentaron en mayor proporción durante el mes de febrero debido a las fallas que se dieron con las matriculas y con el acceso al Vortal.
- La recepción que mas se presenta en el buzón de atención al usuario son consultas con respecto a fechas de inicio de clases, pagos de matricula, etc, que particularmente son en mayor escala en los primeros dos meses del año por inicio de actividades académicas.
- Luego de haber realizado la encuesta de satisfacción del usuario en las diferentes dependencias de la Universidad de la Amazonia, se obtuvo una evaluación en promedio de 4, calificación que corresponde a buena.