



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE AREVALO

**INFORME DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SIG
AÑO 2019**

CARTAGENA DE INDIAS D.T. Y C.

ENERO DE 2020

CONTENIDO

CONTENIDO.....	1
INTRODUCCIÓN.....	3
1. INFORME DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SIG.....	1
1.1. RESULTADO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (ANTERIOR OPORTUNIDADES DE MEJORA).....	1
1.2. NECESIDADES DE CAMBIO EN EL SGC.....	3
1.3. NECESIDADES DE RECURSOS.....	5
2. RESULTADOS Y ANÁLISIS DEL INFORME PARA REVISIÓN DEL SIG.....	7
2.1. RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS:.....	7
2.1.1. RESULTADOS DE LA AUDITORIA EXTERNA:.....	7
2.1.2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA:.....	8
3. RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.....	12
3.1. RESULTADO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.....	12
3.2. SEGUIMIENTO DE LAS PARTES INTERESADAS.....	12
4. CONDICIONES DEL CONTEXTO Y EL SECTOR PRODUCTIVO.....	21
5. ACCIONES CORRECTIVAS, DE MEJORA Y PREVENTIVAS, CERRADAS Y ABIERTAS.....	27
6. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN.....	31
6.1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO.....	31
6.2. ANALISIS DEL CONTEXTO INTERNO.....	52
7. POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO.....	52
8. REVISION DE LOS PROGRAMAS, OBJETIVOS/INDICADORES/METAS. (Seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente).....	54
9. REVISAR LA EFICACIA DEL SGI, EN SUS POLÍTICAS, OBJETIVOS, PLANES, NECESIDADES DE RECURSOS, ESTRATEGIAS Y CAMBIOS, PARA CUMPLIR LAS METAS DE LA CORPORACIÓN.....	60
10. RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL.....	61
11. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES Y OTROS REQUISITOS.....	62
12. RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN Y CONSULTA Y COMUNICACIÓN DE PARTES INTERESADAS.....	63
13. ESTADO DE LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES.....	65
13.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE ENFERMEDAD LABORAL.....	65

13.2.	ACCIDENTES AMBIENTALES.....	65
13.3.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO AUSENTISMO LABORAL.....	65
14.	ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS	66
15.	EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	67
16.	CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA.....	68
17.	OPORTUNIDADES Y/O RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA	70
18.	DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON LA MEJORA DE LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	71
19.	CONCLUSIÓN	73

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo cumplir con el principio de rendición de cuentas de conformidad con lo que establece el sistema integrado de gestión, el periodo comprendido para este informe va desde 21 de enero del año 2019 hasta del 17 de diciembre del año 2019, periodo en el cual se llevó acabo las diferentes actividades enfocadas a la mejora continua de cada proceso de la institución.

En el informe se incorporan además de los resultados relevantes alcanzados, el estado de las actividades principales de cada proceso y el contexto de cada una de sus áreas, el seguimiento y las conclusiones de los mismos, permitiendo así a la alta dirección buscar estrategias para el alcance de los objetivos a los años siguientes.

1. INFORME DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL SIG

1.1.RESULTADO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (ANTERIOR OPORTUNIDADES DE MEJORA)

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	SEGUMIENTO
Implementación del plan becario especial	30/12/2019	Vicerrector de Desarrollo Institucional / Jefe De División Promoción y mercadeo	A partir del año 2019 se implementó el plan becario del 40%, para todas las carreras y aspirantes nuevos de la institución.
Presentación de nuevos programas profesionales y especializaciones por el cambio carácter a universidad	30/12/2019	Vicerrector de Calidad Institucional	El 2019 se presentaron 8 programas profesionales ante el MEN, esto gracias a el cambio de carácter adquirido por la institución, lo cual, permite ofrecer programas profesionales propios.
Actualizaciones y mejoras de la plataforma SIA	30/12/2019	Vicerrector Administrativo y Financiero / Jefe de Sistemas	En el año 2019 se realizó actualizaciones y ajustes con relación a las necesidades de la institución. (Revisar Informe De Gestión División De Tecnologías Y Sistemas De Información)
Cambio en la documentación del sistema de gestión de la calidad por el Cambio de Carácter Académico	30/12/2019	Todos los Lideres de Procesos	En el mes de Julio de 2019, se realizó el cambio de carácter formalmente en la documentación del SGC, páginas web, plataformas y en todas las herramientas de comunicación, garantizando la actualización pertinente a la institución, este cambio

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	SEGUMIENTO
			se evidencia en la tabla del control de cambio y revisión y listado maestro.
Implementación del Software PQR	30/12/2019	Vicerrector de Desarrollo Institucional / Jefe De Bienestar Institucional	En el mes de marzo de 2019, se dio inicio al funcionamiento del software de PQR, lo cual, permite evaluar y hacer seguimiento a nuestros clientes internos y externos sobre el servicio ofrecido desde las diferentes dependencias de la institución.
Formación en segunda lengua para los docentes y administrativos	30/12/2019	Vicerrector Administrativo y Financiero / Jefe de Talento Humano	Se inició la formación del idioma de Ingles, en el mes de junio de 2019 para los docentes y administrativos, con la entidad en convenio TWEETALING
Programación de un tiempo en el calendario académico para la corrección de notas.	30/12/2019	Vicerrector académico	Se implementó la programación de las correcciones de notas, de los estudiantes de UNITECNAR, este se cumple de acuerdo al cronograma estipulado por la gestión Académica.
Diseñar un aplicativo o software para el Sistema de Gestión de la Calidad	30/03/2019	Recursos Educativos y Tecnológicos / Rectoría	Para el año 2019 no se pudo llevar a cabo esta actividad, ya que, no se contaba con el presupuesto pertinente, por lo tanto, este año se analizará y se estudiará la posibilidad de diseñar el software para la dependencia.
Eliminar el indicador de estudiantes nuevos, puesto que existe un	30/06/2019	Vicerrector de Desarrollo Institucional / Jefe De División	Se estableció el indicador de presupuesto de estudiantes nuevos con el fin de llevar el

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	SEGUMIENTO
indicador de cumplimiento de presupuesto de estudiantes nuevos, que no está relacionado con el período anterior		Promoción y mercadeo	seguimiento y control de los mismos.
Implementar comités para las áreas de planeación, calidad institucional y desarrollo institucional.	30/12/2019	Vicerrector General / Secretaria General	Para la institución el cambio de carácter trajo consigo unos cambios a nivel estructural, por tal motivo en el II periodo del año 2019 se inició la transición del mismo y para este año se creó los siguientes comités: - Comité de Investigación e Innovación. - Comité de Ética de la Investigación. - Comité de Bienestar y Desarrollo - Comité de Autoevaluación. Estos comités se llevarán a cabo a partir de este año 2020, para garantizar el bienestar y satisfacción de nuestro cliente externo.

1.2. NECESIDADES DE CAMBIO EN EL SGC

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	SEGUMIENTO
Actualizaciones y mejoras de la plataforma SIA	30/12/2019	Vicerrector Administrativo y Financiero / Jefe de Sistemas	Este se hizo con el fin de buscar nuevas alternativas que permitiera acercarnos más a las necesidades de los estudiantes y funcionarios, garantizando el

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
			cumplimiento de nuestros objetivos y metas propuestos del año.
Cambio en la documentación del sistema de gestión de la calidad por el cambio de carácter universitario	30/12/2019	Todos los Lideres de Procesos	Se actualizo dando cumplimiento a la nueva resolución dada por el MEN.
Programación de un tiempo en el calendario académico para la corrección de notas.	30/12/2019	Vicerrector académico	Permitir a los estudiantes un espacio de socialización y /o cambio de notas si es requerido.
Eliminar el indicador de estudiantes nuevos, puesto que existe un indicador de cumplimiento presupuesto de estudiantes nuevos, que no está relacionado con el período anterior	30/06/2019	Vicerrector de Desarrollo Institucional / Jefe De División Promoción y mercadeo	Se determinó con el área que no era pertinente eliminar dicho indicador ya que permite ver la trazabilidad año tras año y observar el comportamiento del área en materia de promoción y mercadeo, en cuanto a los mecanismos de reclutamiento de los estudiantes nuevos.
Revisar y ajustar el nombre y meta de los indicadores de gestión del proceso de internacionalización	30/06/2019	Director de centro de internacionalización	Se realizó la revisión y ajustes de los mismos, permitiendo la observación y análisis deseado de la dependencia.

1.3. NECESIDADES DE RECURSOS

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
Implementación del plan becario especial	30/12/2019	Vicerrector de Desarrollo Institucional / Jefe De División Promoción y mercadeo	Se realizó campañas, visitas a colegios, barrios, convenios con entidades públicas y privadas y gestión de medios de comunicación para divulgación y socialización sobre las becas ofrecidas de todos los programas de la institución.
Presentación de nuevos programas profesionales y especializaciones por el cambio carácter a universidad	30/12/2019	Vicerrector de Calidad Institucional	Para la presentación de programas de pregrados nuevos se realiza una inversión financiera que permitió la obtención de recursos tecnológicos, económicos y humanos los cuales garantizaron el desarrollo de los nuevos programas.
Actualizaciones y mejoras de la plataforma SIA	30/12/2019	Vicerrector Administrativo y Financiero / Jefe de Sistemas	La institución cuenta con los recursos tecnológicos y el personal competente para la creación e instalación del software requerido por cada dependencia.
Cambio en la documentación del sistema de gestión de la calidad por el cambio de carácter universitario	30/12/2019	Todos los Lideres de Procesos	Se utilizaron las herramientas de la institución tales como DRIVE, computadores y el personal de calidad para el cambio de la estructura de la documentación del SIG.
Implementación del Software PQR	30/12/2019	Vicerrector de Desarrollo Institucional / Jefe De Bienestar Institucional	La institución cuenta con los recursos tecnológicos y el personal competente para la creación e instalación del software requerido por cada dependencia.

Formación en segunda lengua para los docentes y administrativos	30/12/2019	Vicerrector Administrativo y Financiero / Jefe de Talento Humano	Se realizó convenio con la entidad de Tweetalig para garantizar el aprendizaje de los docentes y administrativos
Programación de un tiempo en el calendario académico para la corrección de notas.	30/12/2019	Vicerrector académico	Se en el software se programó en el candelario académico las correcciones de notas a través.

2. RESULTADOS Y ANÁLISIS DEL INFORME PARA REVISIÓN DEL SIG

2.1. RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS:

2.1.1. RESULTADOS DE LA AUDITORIA EXTERNA:

- Se ha demostrado la conformidad de la documentación del Sistema de Gestión, con los requisitos de la norma auditada y dicha documentación proporciona estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión,
- La Organización ha demostrado la efectiva implantación y mantenimiento /mejora de su Sistema de Gestión.
- La Organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento de adecuados objetivos y metas clave de desempeño, y ha realizado el seguimiento del progreso hacia su consecución.
- El programa de auditorías internas ha sido implantado en su totalidad y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el Sistema de Gestión.
- A través del proceso de auditoría, se ha demostrado la total conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de la norma auditada.

Aspectos de énfasis de la auditoría externa.

- ✓ El Equipo Auditor ha realizado una auditoría basada en los procesos, centrada en los aspectos/riesgos significativos y objetivos requeridos por la(s) norma(s). La metodología de auditoría empleada ha consistido en entrevistas, observación de actuaciones, muestreo de las actividades y revisión de documentos y registros.
- ✓ El desarrollo de la auditoría se realizó de acuerdo al plan de auditoría y a la matriz de procesos auditados incluidos en los apéndices de este informe resumen de auditoría.
- ✓ El equipo auditor llega a la conclusión de que la Organización ha establecido y mantenido su sistema de gestión de acuerdo a los requisitos de la(s) norma(s) y ha demostrado la capacidad del sistema para lograr que se cumplan los requisitos para los productos y/o servicios incluidos en el alcance, así como la política y los objetivos de la Organización.
- ✓ Declaración de descargo de responsabilidad: la auditoría se basa en un proceso de muestreo de la información disponible y la confirmación del cumplimiento de los objetivos de la auditoría.

El auditor determina que no hubo No conformidades para este seguimiento del año 2019.

2.1.2. RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA:

Una vez finalizado el diligenciamiento de las listas de verificación y el informe de la auditoría interna:

- Se evidencia que se realizó la revisión de la totalidad de los requisitos normativos de ISO 9001:2015 y de una muestra aleatoria de los procedimientos internos de la institución, para verificar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.
- Se concluye que el sistema de gestión de la calidad de la institución TECNAR es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los propios internos, a su vez está siendo implementado y se mantiene eficazmente, de acuerdo con los resultados de la revisión por la dirección, de los indicadores de gestión, el logro de los objetivos de calidad y la implementación de oportunidades de mejora continua, sin embargo es necesario tomar acciones correctivas frente a los hallazgos arrojados por la auditoría y descritos en este informe, para el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Basado en lo anterior salieron las siguientes No conformidades:

NC	REQUISITO	CAUSA PRINCIPAL	PROCESO	ESTADO
1	10.2.2	1. No se evidencia la conservación de información documentada de la naturaleza de las no conformidades, frente al incumplimiento del indicador “cumplimiento del programa de bienestar institucional” y “Presupuestos Estudiantes Nuevos”, incumpliendo el requisito 10.2.2 literal a. de la norma ISO 9001:2015	Bienestar Institucional – Gestión Administrativa	CERRADAS
2	9.1.3	2. No se realiza el análisis de los datos que surge por el seguimiento y medición de los indicadores de gestión del proceso, incumpliendo el numeral 9.1.3 de la norma ISO 9001:2015. Evidencia: No se realiza el análisis del indicador porcentaje de remisiones atendidas en la ficha técnica de indicadores.	Bienestar Institucional	CERRADAS

NC	REQUISITO	CAUSA PRINCIPAL	PROCESO	ESTADO
3	8.3.2	<p>3. No se evidencia la conservación de la información documentada sobre la planificación del proceso de diseño y desarrollo para la renovación de los registros calificados de los programas técnica profesional en cocina y tecnología en gestión gastronómica, incumpliendo el numeral 8.3.2 de la norma ISO 9001:2015</p>	Gestión Docencia	CERRADAS
4	7.5.3.2	<p>4. No se evidencia que la organización aborde las actividades de control de cambios en la información documentada, incumpliendo con el numeral 7.5.3.2 literal c) de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencia 1: registro acta de reunión comité curricular No. 002-2019-1, con fecha de 8 de marzo de 2019, no tiene versión y fecha de emisión, no está controlado por el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Evidencia 2: se utiliza un formato no controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad Acta de Visita Colegios y el formato versión 2 no se está actualizando.</p> <p>Evidencia 3: El acta de reunión con fecha de agosto de 2018, no tiene versión y fecha de emisión.</p>	Gestión Docencia – Gestión Administrati va – Gestión Investigació n e Innovación	CERRADAS
5	8.4.3	<p>5. La organización no ha comunicado a los proveedores externos los requisitos para el control y el seguimiento del desempeño de estos, incumpliendo con el numeral 8.4.3 de la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencia: No se evidencia la notificación de los criterios y de los</p>	Gestión administrati va	CERRADAS

NC	REQUISITO	CAUSA PRINCIPAL	PROCESO	ESTADO
		<i>resultados de la evaluación al proveedor MEKANOS.</i>		
6	<i>Procedimiento de selección y contratación</i>	<i>6. No se realiza inducción a los docentes de tiempo completo, incumpliendo con el procedimiento de selección y contratación. Evidencia: No se evidencian registros de asistencia a inducción y re inducción del docente Donado Africano Alfredo Javier.</i>	<i>Gestión administrativa</i>	CERRADAS
7	7.2	<i>7. No se asegura que las personas sean competentes con base a la formación y experiencia apropiada, definida en el manual de funciones y perfiles del cargo, incumpliendo con el numeral 7.2 de la norma ISO 9001:2015. Evidencia: No se evidencia soportes de la experiencia en la hoja de vida del Sr. Arrieta Villamizar Jean Luis, técnico en sistemas, y soportes de la formación en estudios pedagógicos del Docente Donado Africano Alfredo Javier.</i>	<i>Gestión Administrativa</i>	CERRADAS

Aspectos positivos de la auditoría interna:

- ✓ Se cuenta con un Aplicativo Práctica Profesional, como recurso tecnológico que contribuye a la mejora continua del proceso, agilidad en el proceso y confianza con la empresa y estudiantes.
- ✓ Se evidencia la actualización en el año 2019 de las acciones abordadas para los riesgos y oportunidades determinados en los procesos del SGC.
- ✓ Se evidencia que los líderes de proceso tienen conocimiento y apropiación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Se evidencia nuevo aplicativo para el control de las PQR.
- ✓ Para el año 2019 se ha establecido un Comité de promoción y desarrollo, donde participan las vicerrectorías y rector, uno de sus objetivos es realizar el análisis

de las causas de deserción.

Observaciones de la auditoría interna

OBSERVACIONES:	PROCESO	REQUISITO
1. Se recomienda incluir en los indicadores del proceso la medición del impacto en el medio, relacionado en el informe de la percepción de la calidad académica, para la toma de decisiones y oportunidades de mejora.	Proyección Social	9.1
2. Se recomienda incluir en Formato Control de Acciones Correctivas y de Mejora la descripción de la no conformidad, para las acciones, con lo cual se podrá generar trazabilidad entre la No Conformidad y el cumplimiento de las acciones definidas.	Mejoramiento Continuo	10.2
3. Se recomienda identificar la oportunidad de mejora de la instalación del aplicativo de PQRSF, en los formatos o como resultados de la revisión de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, para que sea considerada como parte de la mejora continua. Se recomienda documentar la oportunidad de mejora de la actualización de aplicativos y desarrollo de nuevo software, en los formatos o como resultados de la revisión de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, para que sea considerada como parte de la mejora continua.	Gestión Docencia – Gestión Administrativa	10.3
4. Se recomienda habilitar opciones en el software o parcelador para facilitar el seguimiento al cumpliendo del micro currículo.	Gestión Docencia	8.1
5. Se recomienda establecer la fecha de entrega en la orden de servicio de los requerimientos, para determinar si el proveedor fue oportuno o no.	Gestión Administrativa	8.4.1
6. Se recomienda ajustar la meta de los indicadores de movilidad académica con el promedio acumulado del resultado entre los dos años.	Internacionalización	9.1.1

3. RESULTADOS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

3.1. RESULTADO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Tabla 1 Resultados de la satisfacción del cliente

ÁREAS EVALUADAS	COMPLETAMENTE SATISFECHO	PARCIALMENTE SATISFECHO	PARCIALMENTE INSATISFECHO	COMPLETAMENTE INSATISFECHO	NO SABE / NO RESPONDE
INFRAESTRUCTURA	51%	31%	8%	6%	5%
BIBLIOTECA	52%	31%	6%	5%	6%
PROMOCIÓN Y MERCADEO	50%	33%	6%	4%	8%
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	51%	34%	6%	4%	6%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	49%	32%	6%	4%	9%
CRÉDITO ESTUDIANTIL	48%	31%	6%	4%	11%
PROYECCIÓN SOCIAL	47%	30%	6%	4%	14%
CENTRO DE INVESTIGACIONES.	48%	30%	6%	5%	11%
CNRI	46%	29%	5%	4%	16%
TWEETALIG	49%	29%	6%	6%	10%
FACULTAD	53%	32%	5%	4%	5%

ESTUDIANTES MATRICULADOS 2019	2473
MUESTRA	1900

3.2. SEGUIMIENTO DE LAS PARTES INTERESADAS

Las partes interesadas pertinentes se determinaron según los servicios de educación prestada, las interacciones con los grupos de interés que se pueden afectar por las actividades de la Institución, las están identificadas en los siguientes grupos:

PARTE INTERESADA	COMPROMISO	RESULTADO
Estudiantes	Fortalecimiento de los sistemas de información y de alerta que permitan, identificar y caracterizar	Como respuesta a la necesidad de fortalecer los sistemas de información de forma que nos permitan identificar oportunamente

PARTE INTERESADA	COMPROMISO	RESULTADO
	<p>de manera previa, estudiantes en condición de vulnerabilidad que puedan convertirse en futuros desertores.</p>	<p>estudiantes con factores de riesgo asociados a la deserción se implementa la caracterización, esta estrategia se basa en la indagación de aspectos socioeconómicos, académicos, psicosocial y particularidades.</p> <p>Para identificar los estudiantes que puedan presentar dificultades académicas, nos basamos en los resultados de las pruebas Saber 11, en particular, los resultados de competencias matemáticas, lenguaje y de áreas de conocimiento que estén directamente relacionadas con los programas académicos que ofrece la institución.</p> <p>Para capturar la información socioeconómica de la población estudiantil de primer ingreso, desde Bienestar Institucional implementamos la encuesta de caracterización estudiantil, diseñada desde el módulo Entrevistas del software institucional de Permanencia Estudiantil. Esta encuesta se aplica dentro de las dos primeras semanas de clase y el software permite centralizar e interpretar los datos, guardando, además, información histórica que nos permite hacer trazabilidad y analizar la información para la toma de decisiones y la selección eficiente de estrategias a implementar.</p> <p>La caracterización psicosocial se desarrolla mediante la entrevista psicológica personalizada, esta entrevista permite la identificación de estudiantes que puedan en algún momento cuestionar su elección de carrera, dado a la confrontación de</p>

PARTE INTERESADA	COMPROMISO	RESULTADO
		sus expectativas con la realidad, o que tengan problemas de índole personal que puedan amenazar su continuidad académica.
	Fortalecer los planes de incentivos académicos, sociales y económicos que permitan aumentar los índices de permanencia	Desde Bienestar Institucional se propuso en el año 2018 un documento que contenía incentivos y reconocimientos, el cual fue revisado, ajustado y aprobado mediante la resolución No. 02-20 del 30 de enero de 2020, la cual hace referencia a los planes becarios e incentivos que otorgara la institución.
	Fomentar y garantizar la participación masiva por de los servicios diseñados desde el bienestar institucional orientados al desarrollo integral.	Bienestar Institucional promueve la construcción de condiciones que garanticen el desarrollo armónico y coherente de las dimensiones complementarias a la academia, a fin de lograr el desarrollo pleno de todas las características, habilidades y potencialidades de la persona. Lo anterior se operacionalizan a través de los servicios ofrecidos por cada coordinación. A continuación, se presenta los resultados en términos de participación en cada una de las áreas de Bienestar: Arte y cultura: 2965 Deporte y Recreación: 5233 Desarrollo Humano: 3665
	Fomentar el desarrollo de acciones que permitan identificar malas prácticas en la parte académica y administrativa	Se diseñó e implemento el Programa de mejoramiento de la Calidad del Servicio que está orientado a mantener un sistema de información que sirva de base para elaborar estudios enfocados a evaluar la calidad de los diferentes servicios institucionales que se ofrecen a los estudiantes. Las acciones implementadas son las siguientes:

PARTE INTERESADA	COMPROMISO	RESULTADO
		<p>PQRS: Es un software de uso online que permite interponer peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a las diferentes divisiones y centros de la institución. Éste se implementa con el objetivo de agilizar y mejorar los servicios y trámites que ofrecemos a nuestros grupos de interés. En el 2019 ingresaron 129 PQRS entre marzo y noviembre.</p> <p>Como complemento al programa las Encuestas de Satisfacción Estudiantil semestralmente, este instrumento busca conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad de sus estudios, la práctica docente, y demás servicios institucionales.</p> <p>Los resultados de la última evaluación realizada se relacionaron al inicio de este documento.</p>
Acudientes	Vinculación de la red de apoyo del estudiante a la institución	<p>Bienestar institucional implementa el plan enlaces, para fortalecer y articular canales de colaboración e intercambio de información que permitan el conocimiento real e histórico de nuestra comunidad y a su vez que impacten de manera positiva y significativa el rendimiento y adaptación del estudiante.</p> <p>Esta estrategia promueve la vinculación de la red de apoyo del estudiante a la institución, programando encuentros semestrales en los que se comparten reflexiones para mejorar el acompañamiento, que hacemos al estudiante desde casa, sensibilizando a la familia sobre la responsabilidad que compartimos en la formación, motivación y seguimiento del estudiante.</p>

PARTE INTERESADA	COMPROMISO	RESULTADO
		<p>Para incentivar la asistencia de los acudientes se ofrecen cursos de formación que promuevan el emprendimiento, orientado, además, a fortalecer la capacidad de producir ingresos económicos.</p>
Egresados	<p>Fortalecer la relación de los egresados con la institución facilitando su participación en procesos y proyectos institucionales que permitan apoyar su desarrollo y crecimiento y que de la misma manera, permita a través de procesos de retroalimentación, mejorar las políticas institucionales, potencializar nuestras fortalezas y encontrar oportunidades de mejora.</p>	<p>La Dirección de Proyección social, con su Coordinación de Egresados, ha fortalecido el Sistema de información de egresados, de manera que actualmente se puede contar con registros actualizados referentes a la ocupación y ubicación profesional, su correspondencia entre ocupación, ubicación y el perfil del mismo.</p> <p>Así mismo, se cuenta con un Portafolio de Servicios y productos para egresados tales como: programas de Postgrados, formación continua, charlas, talleres conferencias, vinculación a ciclos subsiguientes de formación y otros pertinentes con las aspiraciones y necesidades futuras de los egresados, que les permita un óptimo desempeño laboral, así como una adecuada interacción con su entorno cultural, social y profesional, así mismo garantizar espacios de distensión y relacionamiento social entre egresados y la comunidad académica como mecanismo que permita lograr la fidelización del mismo y una estrecha relación con la institución.</p> <p>Para ello se cuenta con un calendario de eventos para egresados anual, de tal forma que puedan mantenerse actualizado con temas de interés.</p>
Sector Productivo	Establecer las relaciones con las empresas,	Se diseñó un Portafolio de servicios de extensión con propuestas

PARTE INTERESADA	COMPROMISO	RESULTADO
	<p>organizaciones, entidades públicas y privadas, para promover espacios de construcción colectiva que permitan el desarrollo de proyectos y programas conjuntos que den solución a sus problemas y generen impacto social y de desarrollo sustentable para la región y el país. Así mismo, Garantizar la gestión de recursos a través del trabajo colaborativo con los mismos, mediante una oferta de servicios que permitan desde la extensión impactar positivamente las finanzas institucionales apalancando procesos relacionados con las funciones de Docencia, Investigación, Proyección Social.</p>	<p>pertinentes y a la medida que permitan satisfacer requerimientos de formación integral en los sectores productivos, gubernamentales, sociales locales, regionales, nacionales e internacionales.</p>
Trabajadores	<p>Ofrecer estrategias de acceso a la educación superior a nuestros colaboradores y sus familiares.</p>	<p>Los familiares de nuestros colaboradores, podrán optar a un plan becario especial definido en el acuerdo 8-18 del 22 de noviembre de 2018, a través del cual se otorga un porcentaje de beca del 20% (En dicho caso para el primer semestre, tendrá derecho al 40% del plan becario especial anteriormente definido.) durante todos los semestres de cualquier programa de pregrado, cursos, diplomados y seminarios. Para los programa de postgrado podrán acceder a un plan becario del 10%</p>

PARTE INTERESADA	COMPROMISO	RESULTADO
Docentes	Brindar la protección necesaria según las actividades.	Se identificaron peligros y se controlan los riesgos en las actividades docentes.
	contratación según las necesidades de los grupos y programas	Se contrata según necesidad de los programas.
Proveedores	Que cumpla requisitos establecidos por la Institución	Se tiene definido los requisitos de calidad, medio ambiente y SST, de los bienes y servicios adquiridos
	Cancelar los bienes y servicios adquiridos	Se cumplen con los plazos otorgados según la contratación externa.
	Los establecidos en las órdenes de compra y servicios y contratos según bienes y servicios a comprar.	Se le define previamente los requisitos que deben cumplir y se le califican según los criterios definidos.
Contratista	Contratar servicios según necesidades de mantenimiento	Se programan según el plan de mantenimiento en los plazos establecidos.
	Cancelar los servicios contratados	Se cancelan según los plazos contractuales.
	Informar riesgos en las actividades contratadas y verificar cumplimiento normas prevención y protección.	Se le informa los riesgos identificados y se verifica que cumplan medidas de protección y seguridad.
Socios	Cumplir la normas estatutarias y legales vigentes	Se le da cumplimiento a las normas estatutarias y directrices de la asamblea.
	Citar a los socios a la asambleas ordinarias y extraordinarias	Se realizan convocatorias en los términos definidos en los estatutos.

PARTE INTERESADA	COMPROMISO	RESULTADO
	Según estatutos y estructura organizacional	Se cumplen los estatutos y se tienen definida la estructura organizacional.
Entes de Vigilancia y Control	Ofertar solo programas aprobados por ente competente.	Se ofertan los programas aprobados y autorizados según requisitos legales.
	Cumplir en los términos establecidos	Se cumple con los informes solicitados en los términos establecidos.
Entidades Financieras	Presentar información financiera y contable y cumplir obligaciones adquiridas.	Se entrega la información financiera y contable y se cancelan las obligaciones según plazos.
Gobierno	Cumplir con la normativa aplicable.	Se identifican en la matriz legal según el servicio ofrecido.
	Enfocar las actividades y programas según los planes de desarrollo local, regional y nacional.	En el plan estratégico, se tuvieron en cuenta los planes de desarrollo del gobierno, local y nacional.
Gobierno	Cumplir con las tasas impositivas que apliquen a la entidad.	Se cancelan los impuestos y contribuciones según las normas que aplican.
Organizaciones Ambientales	Prevenir la contaminación y reducir el consumo de materias primas.	Responsabilidad empresarial, en el manejo de los residuos y consumo de energía y agua.
Familia de Trabajadores	Cumplimiento de obligaciones laborales en términos legales.	Se programan las actividades según las normas laborales.
Competencia	Publicidad en términos claros y no engañosos.	Se publicita los programas según oferta aprobada.

PARTE INTERESADA	COMPROMISO	RESULTADO
Organismos de Certificación	Que aporte valor a los procesos y certificaciones de los programas	Se genera valor en la actividad formativa, por las auditorías externas.
Comunidad	Reconocer el compromiso institucional y de los programas académicos con sus respectivos entornos, mediante el desarrollo de programas de proyección e interacción con la comunidad en todos los lugares donde la institución tiene presencia, a través del trabajo colaborativo con entidades públicas y privadas de carácter local, regional, nacional e internacional.	Para el cumplimiento de este compromiso se han ejecutado programas y actividades en el marco de la responsabilidad social universitaria para los diferentes programas académicos, que promuevan y favorezcan la interacción de los estudiantes, egresados y Docentes, con su realidad y su entorno, desarrollando con esto, una sensibilidad a los problemas de su medio y así mismo un mayor compromiso social, con comunidades en condición de vulnerabilidad y que hagan parte de la zona de influencia de la institución.

Se determina que también se consideren como parte interesada los medios de comunicación escritos, radiales y televisivos y redes sociales, por el riesgo de imagen que puede ser gran impacto, en la ocurrencia de algún evento imprevisto, o situación ilegal que llegase a ocurrir.

Igualmente, también considerar en forma específicas las compañías de riesgos laborales, por la gran cantidad de afiliación por cumplimiento de normas legales, siendo el compromiso revisar otras partes interesadas no contempladas en el seguimiento a las ya identificadas.

4. CONDICIONES DEL CONTEXTO Y EL SECTOR PRODUCTIVO

4.1. SEGUIMIENTO A EGRESADOS

El seguimiento de egresados es un proceso que adquiere gran relevancia, ya que presenta un indicador de primer orden en la valoración de la calidad de los programas académicos que ofrecerá UNITECNAR.

Para operacionalizar el Modelo de Seguimiento de Egresados, se diseñó y se aplicará un formulario denominado: Formulario para Egresados y Estudiantes Retirados, el cual el estudiante, próximo a graduarse, debe diligenciar y así las dependencias involucradas en el proceso pueden obtener información en tiempo real, antes de obtener su documento de paz y salvo.

Mediante la información que arroja este formulario, se alimenta la base de datos de los egresados, la cual contiene datos que a su vez son enviados, entre otros, al Observatorio Laboral para la Educación Superior del Ministerio de Educación Nacional y que facilita información pertinente para variables macro, caracterización socioeconómica, ubicación de estos, entre otros.

Cabe igualmente mencionar que se implementarán otras estrategias que posibiliten el seguimiento a egresados tales como: Utilización de encuestas virtuales, utilización del portal de egresados que se encuentra disponible en la página Web, así mismo se les hará periódicamente la Invitación a actualizar datos a través de correos electrónicos y/o llamadas telefónicas.

Finalmente en aras de generar un mayor impacto con la atracción de egresados hacia la validación de información pertinente, se contará con el uso de las llamadas redes sociales, con las que propondrán la existencia de enlaces e invitaciones frecuentes con el fin de mantener el acercamiento y la continuidad en la fluidez de información necesaria para la institución.

4.2. PLAN DE DESARROLLO ESTRATÉGICO

Objetivo General: El Plan de Desarrollo de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo es una herramienta de gestión y planeación estratégica, que promueve el desarrollo institucional en sus dimensiones misionales y estratégicas. De esta manera, sienta las bases para atender las necesidades de los grupos de interés de la Institución y facilita la mejora continua en los aspectos más relevantes de la dinámica académica y administrativa, operacionalizando de manera efectiva los objetivos estratégicos de la Institución, que están planteados en su Proyecto Educativo Institucional – PEI.

Durante el año 2019 la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo, a través del cumplimiento de varios de los objetivos consignados en su Plan de Desarrollo 2016-

2020 “Enfrentando Retos”, obtuvo unos logros significativos para su proceso de crecimiento y mejora continua, se destaca ente ellos:

1. La aprobación del cambio de carácter académico por parte del Ministerio de Educación Nacional – MEN, a través de la Resolución No. 002968 del 22 de marzo de 2019. El cambio de carácter académico es un logro determinante, ya que marca la finalización de la gestión como Institución Tecnológica, e inicia la gestión como Institución Universitaria, trayendo consigo cambios importantes en la dinámica académica y administrativa de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo – UNITECNAR.

A fin de hacer el tránsito de los aspectos jurídicos, académicos y administrativos de TECNAR a UNITECNAR, de tal manera que las actividades de docencia, investigación, proyección social y extensión, bienestar y cooperación internacional, así como los procesos administrativos y financieros se desarrollen de acuerdo a la nueva reglamentación, sin afectar el normal desarrollo institucional, se diseñó un Plan de Transición, con un cronograma de actividades al que se le dio cumplimiento a cabalidad. El Plan de Transición que se propuso facilitó la adecuada prestación de los servicios educativos que se venían ofreciendo, ya que la Institución mantuvo su oferta académica, dando continuidad a los programas Técnico Profesionales, Tecnológicos y Especializaciones Tecnológicas que se venían ofreciendo, tanto en la modalidad presencial, como a distancia.

2. En el mes de abril se realiza la primera Asamblea General de UNITECNAR y el primer Consejo Superior como Institución Universitaria.

3. Se hace el cambio de imagen Institucional (logos, incluido el externo de la sede, página web, publicidad, entre otros), se migran los correos electrónicos al nuevo dominio @unitecnar, se actualizan las firmas con los ajustes derivados de la implementación de la nueva estructura organizacional.

4. Se aprueban y entran en vigencia los nuevos reglamentos: Docente, Estudiantil, Bienestar, Biblioteca, Investigaciones, Practicas, Movilidad Internacional y el Proyecto Educativo Institucional.

5. Se aprueba la nueva Estructura Organizacional y se hace la actualización de los cargos, con las modificaciones contractuales que esto conlleva.

6. Se crea el Acuerdo del Plan Becario

7. Otro logro significativo para la Institución es el incremento en la categoría COLCIENCIAS, de los grupos de investigación, entiendo que COLCIENCIAS define como Grupo de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación *“al conjunto de personas que interactúan para investigar y generar productos de conocimiento en uno o varios temas, de acuerdo con un plan de trabajo de corto, mediano o largo plazo (tendiente a la solución de un problema)”*. Un grupo es reconocido como tal, siempre que demuestre continuamente resultados verificables, derivados de proyectos y de otras actividades procedentes de su plan de trabajo y que además

cumpla con los requisitos mínimos para su reconocimiento especificados en el documento de COLCIENCIAS *“Modelo de Medición de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y de Reconocimiento de Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, Año 2017”*. De acuerdo con este último, se clasifica los grupos de investigación reconocidos en las siguientes categorías:

- Categoría A1
- Categoría A
- Categoría B
- Categoría C
- Categoría D (a partir de la Convocatoria de 2017 esta categoría fue eliminada para la clasificación de grupos)

De acuerdo con lo anterior, la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo logra que seis (06) grupos de investigación suban de categoría en la clasificación que realizó COLCIENCIAS en el año 2019 (esta clasificación se hace cada 2 años). En total se logra tener diez grupos categorizados, tal y como se muestra a continuación:

Grupos reconocidos en COLCIENCIAS y su evolución durante la Vigencia del Plan de Desarrollo

No	Cód. Colciencias	Nombre Grupo	Facultad	Categoría 2015	Categoría 2016	Categoría 2017	Categoría 2019
1	COL0096 284	Giratec: Grupo de Investigación en Robótica, Automatización, Telecomunicaciones, Electricidad, Electrónica y Computación	FACI	Reconocido	D	C	C
2	COL0173 113	Grippin: Grupo de Investigación en Petroquímica, Procesos e	FACI	No existía	C	C	C

No	Cód. Colciencias	Nombre Grupo	Facultad	Categoría 2015	Categoría 2016	Categoría 2017	Categoría 2019
		Instrumentación Industrial					
3	COL0097174	Ocartagena: Observatorio para el Desarrollo Sostenible de Cartagena	Institucional / FACI	No existía	C	C	B
4	COL0028159	Administración de Justicia y Policía Judicial	FACS	D	C	C	C
5	COL0049014	Desarrollo Sostenible Urbano	FACE	Reconocido	C	C	B
6	COL0085137	Seguridad y Salud en el Trabajo	FACE	No existía	C	C	B
7	COL0031412	Educación y Tecnología Educativa	Institucional	Reconocido	D	C	B
8	COL0173552	Comsis: Grupo de Investigación en Computación, Sistemas de Información y Desarrollo de Software	FACI	No existía	Institucional	Reconocido	C
9	COL0122455	Navieros: Grupo de Investigación en Logística y Puertos	FACE	No existía	Institucional	Reconocido	B

No	Cód. Colciencias	Nombre Grupo	Facultad	Categoría 2015	Categoría 2016	Categoría 2017	Categoría 2019
10	COL0172 958	Urbana: Grupo de Investigación en Medio Ambiente y Hábitat	Institucional	No existía	No existía	No existía	Registrado

Fuente: CICTAR

8. Otro logro importante para la Institución es el diseño y presentación ante el Ministerio de Educación Nacional, los ocho (08) primeros programas profesionales universitarios de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Administración de Negocios Internacionales, Derecho, Contaduría, Seguridad y Salud en el trabajo.

9. Se desarrollan los siguientes softwares: Software de PQRS en SIA.UNITECNAR, Software de correspondencia, Software de Presupuesto, Software de Contabilidad, Consulta docente, Consulta Estudiantil, Módulo para descargar listado de autorizados para grados. Así mismo, se realizaron actualizaciones y mejoras a los siguientes software y/o módulos: En el Parcelador Virtual/Manejo de permisos (Ajustes en los informes para el manejo de horas de permisos/incapacidades); - Planes de acción (Manejo de filtros en el plan de desarrollo); Talento Humano (Módulo para gestionar permisos e incapacidades); Parcelador Virtual/Manejo de permisos (Ajustes en los informes para el manejo de horas de permisos e incapacidades); Prácticas profesionales (Ajustes con relación a las necesidades solicitadas por la Dirección; y Ceremonia de grado (descargar Excel de los estudiantes para grado)

10. Se logra la renovación de ocho (08) registros calificados para los programas de: Tecnología en Contabilidad Sistematizada (Cartagena), Tecnología en Gestión Financiera (Cartagena), Tecnología en Gestión Gastronómica (Cartagena), Técnica Profesional en Cocina (Cartagena), Tecnología en Seguridad y Salud en el Trabajo (Barranquilla), Tecnología en Sistemas Integrados de Gestión HSEQ (Cartagena), Tecnología en Seguridad y Salud en el Trabajo (Sincelejo Tecnología en Seguridad y Salud en el Trabajo (Pereira).

11. Se Diseña y documenta el Plan de Manejo de Residuos Sólidos.

12. Se actualiza el Programa de Responsabilidad Social Empresarial - RSE y se renueva reconocimiento por parte de FENALCO Solidario.

13. Se finaliza el Plan de Desarrollo 2016-2020 “Enfrentando Retos” y se aprueba el nuevo Plan de Desarrollo 2020-2025 “Un Nuevo Desafío”. Con el objetivo de establecer en forma más detallada el cumplimiento del Plan de Desarrollo, a través de la operacionalización de los Planes de Acción, se adjunta el documento *Informe de Cumplimiento y Cierre del Plan de Desarrollo 2016-2020*.

14. El año 2019 finaliza con la Acreditación Institucional de Alta Calidad a través de la Resolución No. 013660 del 10 de diciembre de 2019 del Ministerio de Educación Nacional. Este logro incluye a la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo en el grupo de las mejores Instituciones de Educación Superior de todo el país.

5. ACCIONES CORRECTIVAS, DE MEJORA Y PREVENTIVAS, CERRADAS Y ABIERTAS.

PROCESO	ACCIÓN	ESTADO	SEGUIMIENTO
Dirección	Realizar la actualización del Plan de Direccionamiento Estratégico	CERRADA	Se realizó los cambios necesarios en el año 2019, para el cumplimiento de la normatividad, se requiere aprobación de la Rectoría.
Dirección	Revisar los roles y responsabilidades del SGC	CERRADA	Se encuentra firmado y aprobado
Dirección	Ajustar la política de la calidad, verificando el cumplimiento del requisito 5.2 de la norma ISO 9001	CERRADA	Se encuentra firmado y aprobado, adicional se actualiza a nivel general teniendo en cuenta que actualmente nos encontramos en implementación el SIG, por lo tanto, se establece una Política Integral.
Dirección	Modificar el formato de control para gestión del cambio	CERRADA	Se modificó en el mes de diciembre garantizando el cumplimiento del decreto 1072 de 2015
Dirección	Actualizar carpeta de implementación del proceso Dirección con los formatos V:02	CERRADA	Se actualizo los formatos y procedimientos de acuerdo a su versión siguiente.
Dirección	Revisar proceso de correspondencia y ajustar	CERRADA	Enviar a aprobación una vez sea enviado con el ajuste por el área de correspondencia
Gestión Administrativa	Asignar los roles de auditores internos con fecha de febrero de 2019	CERRADA	Se crea el perfil de cargo para el AUDITOR INTERNO.
Gestión Administrativa	Investigar si es necesario realizar pruebas técnicas para	CERRADA	A partir del II sem del año 2019, se implementó las pruebas técnicas para la

PROCESO	ACCIÓN	ESTADO	SEGUIMIENTO
	<i>la selección de docentes de acuerdo a las asignaturas.</i>		<i>selección de docentes de acuerdo a las asignaturas.</i>
<i>Mejoramiento Continuo</i>	<i>Seleccionar las acciones de las NCM de la auditoría externa en el formato de UNITECNAR</i>	<i>CERRADA</i>	<i>Se evidencia que no hubo NC de la auditoría externa</i>
<i>Gestión Administrativa</i>	<i>Crear carpetas para que los usuarios coloquen la información de análisis que deba ser preservada por medio del respaldo de datos.</i>	<i>CERRADA</i>	<i>Después de la auditoría</i>
<i>Mejoramiento Continuo</i>	<i>Establecer en el listado maestro de información documentada que la columna recuperación se refiere a como se archiva o como se busca el registro</i>	<i>CERRADA</i>	<i>Se realizó la anotación pertinente de acuerdo a lo requerido en el plan de acción 26/09/2019.</i>
<i>Mejoramiento Continuo</i>	<i>Actualizar información documentada externa: Licencia de Funcionamiento, Documentos de la Auditoría de Bureau Verita.</i>	<i>CERRADA</i>	<i>Teniendo en cuenta el cambio de carácter para el 19/11/2019 todos los documentos de la institución contaban con los cambios requeridos e incluso el certificado de Bureau Verita llegó con el nuevo nombre de la institución.</i>
<i>Mejoramiento Continuo</i>	<i>Realizar los reportes en los tiempos adecuados con el fin de tomar decisiones a tiempo y prevenir la ocurrencia de nuevas salidas no conformes</i>	<i>CERRADA</i>	<i>Se tomaron las medidas necesarias para el reporte en los tiempos requeridos garantizando el mejoramiento continuo y evitar salidas No conformes.</i>

PROCESO	ACCIÓN	ESTADO	SEGUIMIENTO
<i>Mejoramiento Continuo</i>	<i>Orientar el análisis de causa y acciones al hallazgo.</i>	<i>CERRADA</i>	
<i>Investigación</i>	<i>Replantear los indicadores del proceso o metas, las cuales puedan generar mayores retos internos para el proceso</i>	<i>CERRADA</i>	<i>Se analizaron los indicadores de cada proceso</i>
<i>Todos los procesos</i>	<i>Actualizar la matriz de riesgos</i>	<i>CERRADA</i>	<i>Se realizó la revisión en el mes de Julio año 2019</i>
<i>Gestión Administrativa</i>	<i>Socializar a los proveedores los criterios con los que se les va evaluar por las compras que se les realice.</i>	<i>CERRADA</i>	
<i>Gestión Administrativa</i>	<i>Socializar a los proveedores los resultados de la evaluación</i>	<i>CERRADA</i>	
<i>Gestión Administrativa</i>	<i>Actualizar software con la aplicación de los criterios de selección y evaluación definidos en los formatos en excel.</i>	<i>CERRADA</i>	<i>Teniendo en cuenta los compromisos adquiridos de la Institución en el segundo periodo se tomó la decisión de continuar de manera manual en el año 2019</i>
<i>Proyección Social</i>	<i>Incluir en el formato de recolección de datos de egresados, un párrafo de la ley de protección de datos.</i>	<i>CERRADA</i>	<i>A partir de la fecha se cambia la forma de captar la formación por medio de la encuesta hacia los egresados y se empieza aplicar la encuesta utilizada por el observatorio laboral del Ministerio de Educación.</i>
<i>Todos los procesos</i>	<i>Asegurar que la información de implementación del proceso se encuentre</i>	<i>CERRADA</i>	<i>A la fecha la documentación del SGC se encuentra actualizada y en las carpetas de DRIVE</i>

PROCESO	ACCIÓN	ESTADO	SEGUIMIENTO
	<i>en Google Drive y en sus respectivas oficinas.</i>		
<i>Todos los procesos</i>	<i>Establecer la periodicidad de la información como entrega de informes en los procedimientos.</i>	CERRADA	<i>A la fecha se agregó en algunos documentos la frecuencia en otros no ya que dependen de auditorías y/o terceros para la entrega de informes del mismo</i>
<i>Todos los procesos</i>	<i>En la ficha técnica de indicadores, cambiar meta por rango de evaluación.</i>	CERRADA	<i>Se realizó ajuste de acuerdo a la auditoria</i>

Durante la auditoria interna del mes de Abril de 2019, se abrieron (23) acciones correctivas, las cuales se cerraron garantizando la mejora continua de la institución.

Se realiza el control y seguimiento en la Matriz de Seguimiento de Acciones de Mejora. (SAM)

Anexo 1 Matriz de Seguimiento de Acciones de Mejora. (SAM)

6. LOS CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS QUE SEAN PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN

6.1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO EXTERNO

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
POLITICOS		
<i>Interés creciente de otras IES por difundir la producción científica en sus revistas y otros medios de comunicación científica.</i>	Muy positivo	Se mantiene estable debido a que las IES tienen sus revistas y las convocatorias para postular trabajos está abierta de forma permanente. Esta acción depende más del investigador que somete los trabajos que de la IES que los recibimos para publicarlos.
<i>Sistema General de Regalías: acceso a recursos importantes de financiación para el desarrollo de proyectos en Ciencia y Tecnología.</i>	Positivo	<p>Se única aclarando que el fondo de regalías para el desarrollo de proyectos de ciencia y tecnología es administrado por los Órganos Colegiados de Administración y Decisión (OCAD), los cuales están integrados por representantes de los gobiernos nacional, departamental y local. Lo anterior deja muy claro que la aprobación de los proyectos que se sometan a consideración ante el fondo de regalías, tiene intrínseco un manejo político de los mismos.</p> <p>En ese sentido se debe aclarar también que por muy bueno que un gestor de proyectos estructure un proyecto y lo presente, no deja establecido que al ser aprobado el mismo le será asignado para la ejecución.</p>
<i>La disminución en los presupuestos de</i>	Negativo	Evidentemente pudiera entenderse que la disminución de los fondos para el

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
<i>inversión en ciencia por parte del gobierno, muestra que el desarrollo científico no es prioridad real para el país.</i>		desarrollo de los programas de ciencia y tecnología afecta de forma negativa la generación de nuevo conocimiento. Sin embargo, se debe aclarar que en el caso de Min ciencias, antes Colciencias, los recortes obedecen a la priorización de líneas consideradas estratégicas para el desarrollo del país: genómica, robótica, inmunología, nanotecnología y medio ambiente. Lo anterior plantea el norte hacia donde las IES deben orientar su oferta académica a nivel de pregrado y postgrado de tal manera que el conocimiento las haga competitivas.
ECONOMICOS		
<i>Cambio de carácter académico</i>	Muy bueno	El Cambio de Carácter fue aprobado por el Ministerio de Educación a través de la Resolución No. 002968 del 22 de marzo de 2019
<i>Prospectiva de crecimiento económico para el 2018</i>	Negativo	A pesar de haber hecho varios esfuerzos desde Promoción, Mercadeo y Comunicaciones para el aumento de nuevos estudiantes; el crecimiento que se ha tenido según el indicador ha sido negativo principalmente porque el factor económico es la mayor razón de desistimiento de los estudiantes para sus matrículas a pesar de tener la intención de ingresar a la Institución. Afectando esto la conversión de Inscrito a matriculado. Adicionalmente se debe tener en cuenta que en años anteriores los proyectos especiales como Ceres generaban una cifra importante de matriculados que generaban una gran diferencia en cifras.
<i>Poca capacidad económica de los egresados para</i>	Negativo	A medida que se avanza en la conformación de los grupos de las especializaciones, varias personas

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
<i>continuar sus estudios de postgrado y de educación continua</i>		<p>muestran interés en los programas pero vemos que algunos se limitan por el tema de la inversión Vs sus recursos, de hecho la única especialización que ha salido a flote en Cartagena luego de mucha insistencia comercial para sus cierres ha sido el programa en SST ya que la ventaja de la licencia que pueden obtener los egresados de este programa una vez lo finalicen les abre puertas para el mercado laboral que hoy día está regido por una legislación específica en dicho programa. Las otras especializaciones generan un número menor de aspirantes y son muy pocos los casos de pago que se logran concretar.</p> <p>Respecto a la educación continuada, en el año 2020 se hará una mayor fuerza comercial y focalización de la oferta para poder definir los grupos mínimos a conformar. Este es un producto que se ha estado madurando en las vicerrectorías académica y de desarrollo.</p>
<i>Limitado número de proveedores especializados en ciertos servicios</i>	Negativo	Se realizó la actualización de la Base de Datos de Proveedores, a fin de incluir los que ofrecen servicios especializados.
<i>El futuro cambio de carácter de la institución que permitirá la oferta de programas de nivel universitario y postgrado como nichos para el</i>	Positivo	Se presentaron ante el MEN, los ocho (08) primeros programas profesionales universitarios: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas, Administración de Negocios

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
<i>desarrollo de proyectos de grado que podrán generar producción de alto impacto.</i>		Internacionales, Derecho, Contaduría, Seguridad y Salud en el trabajo.
<i>Convocatorias de Colciencias para el registro de proyectos que aspiran a obtener beneficios tributarios por inversión de las instituciones en ciencia y tecnología.</i>	Positivo	Evidentemente pudiera entenderse que la disminución de los fondos para el desarrollo de los programas de ciencia y tecnología afecta de forma negativa la generación de nuevo conocimiento. Sin embargo, se debe aclarar que en el caso de Min ciencias, antes Colciencias, los recortes obedecen a la priorización de líneas consideradas estratégicas para el desarrollo del país: genómica, robótica, inmunología, nanotecnología y medio ambiente. Lo anterior plantea el norte hacia donde las IES deben orientar su oferta académica a nivel de pregrado y postgrado de tal manera que el conocimiento las haga competitivas.
<i>Ampliación de la oferta, programas virtuales y educación continuada</i>	Positivo	Se amplió la oferta de formación continuada a veintiocho (28) entre cursos y diplomados.
<i>Articulación y homologación con la media técnica.</i>	Positivo	Se han realizado diferentes actividades de posicionamiento en este tipo de instituciones (colegios que ofrecen media técnica) e incluso la Beca especial Sena ha apoyado que varios estudiantes se inclinen por homologar sus bases cuando se presentan a la Institución a fin de obtener beneficios

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
		<p>económicos y de duración del programa a cursar.</p> <p>Además se generan actividades de seguimiento y publicidad específica para este nicho a fin de que conozcan los beneficios de homologar.</p>
<p><i>Escuela de formación para gente de mar</i></p>	<p>Positivo</p>	<p>Se definen las políticas y lineamientos para el desarrollo con calidad de los proyectos de formación para gente de mar. Se consolida la información de las necesidades del sector marítimo que permitió proponer ante las instancias establecidas por la institución, la creación de los nuevos cursos y programas de formación para gente de mar.</p>
<p><i>Percepción negativa de los estudiantes con respecto al servicio.</i></p>	<p>Muy negativo</p>	<p>Se aplican las encuestas de satisfacción estudiantil y a partir de las mismas se comienzan a diseñar estrategias que permitan incrementar el nivel de satisfacción de los estudiantes. Se implementa el software de PQRS para ampliar los canales de comunicación que facilitan a los estudiantes la oportuna presentación de reclamos, observaciones y sugerencias en razón al servicio recibido.</p>
<p><i>Poca claridad del cliente con respecto a diferenciación entre los ciclos de formación técnico profesional y tecnológico</i></p>	<p>Negativo</p>	<p>Se consolida el Contact Center con una capacidad 600 llamadas diarias, en aras de apoyar la oferta de los servicios ofertados por la Institución y el factor diferenciador</p>

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
<i>Reconocimiento de la Marca institucional</i>	Positivo	Se actualiza el manual de la imagen institucional, teniendo en cuenta los lineamientos de la gestión de comunicación desde los diferentes canales de promoción. Así mismo se consolida un sistema de información desde las áreas académicas y administrativas que permiten alimentar el programa de comunicaciones. Se integran los diferentes medios, a través de los cuales se oferta el servicio, tales como, redes sociales, medio masivas de comunicación, medios alternativos, digitales, e-marketing, Centro de Contacto y actualización de contenidos audiovisuales.
<i>Planes becarios y de descuentos que ofrecen otras IES, principalmente en programas profesionales universitarios.</i>	Muy negativo	<p>A pesar de tener varios planes becarios entre los cuales el tradicional convenio colegio y empresas que hace un par de años tuvo un ajuste en los % de descuentos, además de haber establecido una beca para la campaña 2019 IP y IIP una beca del 40% para todos los programas en el primer momento sin importar el origen del aspirante; Las otras instituciones tienen a disposición de los aspirantes unos planes becarios más representativos a lo largo del tiempo, lo que hace que un estudiante al finalizar sus estudios pueda tener un mayor ahorro frente a lo que nosotros estamos ofertando.</p> <p>En el 2020 se entrega un informe de competencia a la dirección para que revise este tema y pueda definir si vamos a generar algún tipo de cambios respecto a esta situación que viene afectando la cantidad de matriculados en Cartagena</p>
<i>Mayor reconocimiento y</i>	Muy negativo	UNITECNAR hoy día es reconocida en la región como una alternativa para sus

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
<p><i>posicionamiento de otras IES por parte de la población objeto.</i></p>		<p>estudios de educación superior especialmente para estratos 1 y 2 y en algunos casos el 3. Lo que en algunos casos frena el posicionamiento para que sea una opción dentro de las posibilidades de estratos 3 y 4 que mueven una gran masa de estudiantes en la ciudad.</p> <p>Así mismo se han hecho esfuerzos importantes en temas de publicidad, participación en eventos y entrega de material POP que hoy día hacen que seamos más visibles para la ciudad en general. Pero se evidencia que en ocasiones este tipo de actividades necesitan un poco más de inyección de capital Vs lo que ofrece la competencia en temas como ferias Universitarias en la sede, material POP, entre otros.</p> <p>Además, es importante seguir dando a conocer la oferta académica que ofrecemos que incluye programas profesionales y una amplia gama de programas tecnológicos; ya que aún nos siguen percibiendo como una institución que ofrece programas técnicos y tecnológicos como fue nuestro inicio en el tiempo.</p>
<p><i>Oferta de programa con 100% gratuidad (Sena)</i></p>	<p>Muy negativo</p>	<p>Dentro de la oferta económica que ofertamos no está contemplada una beca 100% para egresados Sena.</p> <p>Lo que si se ha hecho es generar un plan Becario del 30% sostenido hasta el final de la homologación que elija el estudiante donde además se le reconocen los créditos que haya cursado en dicha institución.</p>
<p><i>Apoyo económico de empresas</i></p>	<p>Muy Positivo</p>	<p>Gracias a los convenios de empresas que se tiene hoy día que incluye un plan</p>

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
<i>externas que pueden beneficiar a la matrícula de los estudiantes</i>		<p>becario para sus empleados y con el alcance del núcleo familiar de este, así mismo la publicidad y trabajo de PyM que se ha hecho en ellas para bajar la información a los beneficiados con estos convenios (empleados) se ha venido usando más este gancho para atraer nuevos clientes tanto en pregrado como en postgrado.</p> <p>Adicionalmente se han buscado opciones de patrocinio mancomunado para beneficiar a alguna población específica a través de estas becas acordadas con la rectoría que generan también nuevos estudiantes en la institución.</p>
<i>Las convocatorias para la financiación de investigación, extensión, emprendimiento, fortalecimiento institucional y formación.</i>	Muy Positivo	Evidentemente pudiera entenderse que la disminución de los fondos para el desarrollo de los programas de ciencia y tecnología afecta de forma negativa la generación de nuevo conocimiento. Sin embargo, se debe aclarar que en el caso de Min ciencias, antes Colciencias, los recortes obedecen a la priorización de líneas consideradas estratégicas para el desarrollo del país: genómica, robótica, inmunología, nanotecnología y medio ambiente. Lo anterior plantea el norte hacia donde las IES deben orientar su oferta académica a nivel de pregrado y postgrado de tal manera que el conocimiento las haga competitivas.
<i>Posibilidad de obtención de créditos y beneficios con proveedores</i>	Positivo	La institución cuenta con una política de pago a proveedores de 30 y 60 días dando así mayor credibilidad ante ellos y facilidad a la colocación de mercancía.
<i>Nuevas convocatorias de</i>	Muy Positivo	Los fondos Bicentenario tradicional y conocido en Cartagena, así como las

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
<p><i>Becas otorgadas por el Ministerio de Educación Nacional, para facilitar la educación superior en el país.</i></p>		<p>becas talento Ti y víctimas del conflicto armado, entre otros ayudan a generar nuevas postulaciones de posibles candidatos que buscan un cupo en dichas convocatorias.</p> <p>Aspirantes 1ue una vez elegidos sino cumplen los requisitos o no son seleccionados por temas de presupuesto de los fondos en los cupos entregados, dichos aspirantes se convierten en nuevos clientes objetivos que se comienzan a trabajar desde PyM y muchos de ellos se logran traer como nuevos estudiantes así su ingreso no haya sido a través del fondo como inicialmente fue planeado por los aspirantes.</p>
<p><i>Convocatorias de ICETEX a través de los Fondos de Administración, dirigida a población vulnerable y de escasos recursos.</i></p>	<p>Muy Positivo</p>	<p>Los fondos Bicentenario tradicional y conocido en Cartagena, así como las becas talento Ti y víctimas del conflicto armado, entre otros ayudan a generar nuevas postulaciones de posibles candidatos que buscan un cupo en dichas convocatorias.</p> <p>Aspirantes 1ue una vez elegidos sino cumplen los requisitos o no son seleccionados por temas de presupuesto de los fondos en los cupos entregados, dichos aspirantes se convierten en nuevos clientes objetivos que se comienzan a trabajar desde PyM y muchos de ellos se logran traer como nuevos estudiantes así su ingreso no haya sido a través del fondo como inicialmente fue planeado por los aspirantes.</p> <p>Cabe resaltar que estos fondos actualmente son financiados en su gran mayoría a través del Icetex, por eso las</p>

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
		razones son iguales en este y el punto anterior.
<p><i>Créditos ICETEX con facilidad de pago a largo plazo y subsidio de sostenimiento.</i></p>	<p>Positivo</p>	<p>Este tipo de crédito es atractivo para los estudiantes nuevos y antiguos en la medida que garantizan el pago total de sus estudios.</p> <p>Lo que en ciertos momentos frena el volumen en Cartagena es que para estudiantes nuevos hay unas condiciones especiales de puntaje mínimo en el resultado de sus pruebas ICFES lo que se ve impactado principalmente en colegios de estrato 1 y 2 que es nuestra mayor población; así mismo el tema del codeudor o el proceso para la postulación de estos créditos en ocasiones es también una limitante.</p> <p>En el caso de estudiantes activos crece la posibilidad de acceder a estos créditos, una vez logran el requisito de acceder por el promedio de sus notas obtenidos en la Universidad y ya no por el resultado de las pruebas ICFES.</p>
<p><i>Crecimiento de la competencia en la ciudad de Cartagena, con Instituciones educativas con las mismas características de planta física y programas que ofrece UNITECNAR.</i></p>	<p>Muy negativo</p>	<p>Sigue Creciendo la diferencia de la cantidad de estudiantes que logran otras IES en Cartagena que son similares a la nuestra, ligado esta situación principalmente a la diferencia en los valores de matrículas que pagan los estudiantes a largo plazo o las becas que brindan al estudiantado.</p> <p>Así mismo el tema de la referenciación por parte de otros estudiantes o egresados en cuanto a la calidad educativa o algunos procesos que en el pasado quedaron en la memoria de varias personas (como el caso de inglés que tuvo algunos tropiezos en el</p>

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
		<p>pasado, entre otros) no ayuda a las nuevas recomendaciones para traer más estudiantes.</p> <p>También la falta de sentido de pertenencia de nuestro estudiantado, pull docente y planta administrativa para dar a conocer más la institución al exterior, son temas que se deben seguir trabajando.</p>
<p><i>Mala vida crediticia de los estudiantes y familiares para obtener créditos con entidades Bancarias.</i></p>	<p>negativo</p>	<p>Con base a la vida crediticia de los estudiantes y su nivel de ingresos, no ha permitido que varios de ellos puedan acceder a los programas de la institución ya que sus créditos son negados por las entidades financieras.</p> <p>Es importante destacar que con el convenio CREDITI mermo un poco ya que los créditos que eran negados por las entidades bancarias, por este medio se facilita el ingreso a ciertos estudiantes.</p>
SOCIALES		
<p><i>Mejoramiento del perfil de los aspirantes.</i></p>	<p>Positivo</p>	<p>Se define Acuerdo de Becas e incentivos en el cual se establece becas para los mejores bachilleres.</p>
<p><i>Empresas no reconocen auxilio de sostenimiento a practicantes</i></p>	<p>Neutral</p>	<p>Se amplia Base de Datos de Empresas en convenios, con la gestión de nuevos convenios.</p>
<p><i>Visibilidad de la institución en nuevos espacios deportivos y artísticos de carácter competitivo y</i></p>	<p>Positivo</p>	<p>En la gestión para el desarrollo Integral de la comunidad educativa, se logra especialmente consolidar los equipos deportivos y los grupos de arte y cultura unitecnaristas, cuya participación en los certámenes locales, regionales y nacionales, ha sido destacada, dejando varios logros para la Institución, que</p>

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
<i>representativo no competitivos.</i>		para el año 2019 fueron: Primer puesto Taekwondo en Juegos distritales Universitarios en las modalidades de Pounse femenino, Free styles femenino; Subcampeón en Taekwondo en la modalidad de combate femenino y masculino en Juegos distritales Universitarios; Primer lugar en softball en Juegos distritales Universitarios; Subcampeón futbol en Juegos distritales Universitarios; Subcampeón tenis de mesa en Juegos distritales Universitarios; Tercer lugar futbol sala femenino en Juegos distritales Universitarios; Tercer lugar voleibol femenino y masculino en Juegos distritales Universitarios.
<i>Convenios con IES para fortalecer las estrategias de Bienestar y robustecer la oferta de programas y servicios.</i>	Positivo	Los convenios son manejados por proyección social y por la dirección de promoción. Los convenios que realizamos en Bienestar instruccional son alianzas con entidades comerciales para beneficio de toda la comunidad académica, así como con escenarios para el desarrollo de las estrategias orientadas a promover el mejoramiento y el mantenimiento de la salud, la actividad física, el deporte y el adecuado uso del tiempo Libre.
<i>Establecer convenios con establecimientos deportivos de mejor acceso para la comunidad educativa de UNITECNAR.</i>	Muy Positivo	Se anexa archivo con los diferentes convenios
<i>Microtráfico de sustancias psicoactivas e inseguridad en la</i>	Negativo	Se gestionó el apoyo de la Policía Nacional y se logró un CAI móvil en la zona donde está ubicada la Institución.

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
<p><i>zona donde se ubica la Institución constituye un riesgo para la comunidad educativa.</i></p>		
<p><i>Accidentalidad debido a la poca cultura de seguridad vial y al alto tráfico de vehículos en las inmediaciones de la institución.</i></p>	<p>Negativo</p>	<p>Para el año 2019 No se tienen datos de lo anterior. Las excusas medicas por incapacidad, por reglamentación, son registradas ante las direcciones de programa.</p> <p>Pero en años anteriores se han identificado casos de accidentalidad en el área de seguridad vial.</p>
<p><i>Restricción de la circulación de motocicleta en sectores y algunos días del mes dificultan la movilidad de la comunidad educativa hacia actividades o locaciones de prácticas Deportivas o Culturales</i></p>	<p>Negativo</p>	<p>Dicha situación fue evaluada y corregida. Los convenios para el ejercicio de las diferentes disciplinas deportivas ofertadas por la institución, han sido establecidos de forma estratégica, velando por el bienestar de la comunidad académica usuaria de los mismos, teniendo en cuenta criterios de evaluación que son imprescindibles, tales como; condiciones físicas del lugar, disponibilidad horaria de acuerdo a las necesidades de nuestra población, cercanía con respecto a la ubicación de las instalaciones de la institución, niveles adecuados de seguridad y constante afluencia de servicio de transporte público, lo cual garantiza facilidad para el acceso a los mismos.</p> <p>Todo lo anterior nos permite determinar que, todo se atienden de manera adecuada, eficiente y oportuna las necesidades requeridas para el desarrollo de las</p>

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
		diferentes disciplinas, sin que los aspectos relacionados al transporte afecten el desarrollo de las actividades
<i>Inclusión de la práctica profesional en pensum de otras IES de la ciudad</i>	Negativo	Haciendo un análisis global a nivel regional se verifica que no en todas las instituciones está el tema de las prácticas en el pensum de los mismos, por esta razón es negativo ya que los estudiantes necesitan tener un contacto a nivel laboral el cual complementa su formación profesional.
<i>Existencia de redes académicas en las áreas de docencia, investigación y proyección social.</i>	Positivo	Se lograron ocho nuevos convenios para participación en Redes de conocimiento.
<i>Fundaciones comunitarias cercanas al entorno institucional</i>	Positivo	Se establecen convenios con Fundaciones para el desarrollo de proyectos comunitarios.
<i>Elaboración de proyectos de investigación relacionados con el sector externo.</i>	Muy Positivo	La elaboración de proyectos de intervención relacionados con el sector externo (proyectos comunitarios en el Caso De UNITECNAR administrados por la Dirección de Proyección Social) deben ir más allá de una propuesta de capacitaciones a sectores poblacionales y empezar a mirar verdaderos planteamientos que den respuesta a las necesidades sociales buscando provocar y generar cambios en políticas públicas o que en su defecto generen un verdadero posicionamiento de la imagen corporativa institucional ante la sociedad.

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
<i>Estructuración de proyectos conjuntos con empresas del sector externo.</i>	Muy Positivo	La elaboración de proyectos de intervención relacionados con el sector externo (proyectos comunitarios en el Caso De UNITECNAR administrados por la Dirección de Proyección Social) deben ir más allá de una propuesta de capacitaciones a sectores poblacionales y empezar a mirar verdaderos planteamientos que den respuesta a las necesidades sociales buscando provocar y generar cambios en políticas públicas o que en su defecto generen un verdadero posicionamiento de la imagen corporativa institucional ante la sociedad.
<i>Existencia de convocatorias externas para la formación de científicos de alto nivel (Doctorados) en Colciencias.</i>	Positivo	A pesar de ser una gran oportunidad para la formación de capacidades humanas para el desarrollo de la investigación en las IES, están supeditadas que sean las Universidades dueñas de los programas de Doctorado quienes deciden la asignación de los cupos para la cursada de los programas. Es inminente y sería de gran ayuda empezar a trabajar desde ya en el diseño a mediano plazo de una oferta académica de nivel doctoral para un verdadero crecimiento endógeno de la formación en investigación en las IES.
<i>Alta demanda social del conocimiento por desequilibrio en los niveles de desarrollo.</i>	Positivo	Es urgente replantear una nueva oferta educativa no solo como respuesta a las necesidades de los sectores externos (educación profesionalizante) la cual hoy en día está muy competida, si no establecer una nueva oferta que permita generar una verdadera identidad como IES: algunas se

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
		especializan en el área de la salud, otras en las tecnologías, otras en ingenierías, otras en negocios, etc.
<i>Oferta de programas por parte de las Instituciones para el trabajo y desarrollo humano</i>	Negativo	Debido al promedio de ingresos de la sociedad Cartagenera, muchas personas que tienen deseos de continuar sus estudios y al no poder acceder a nuestros valores de matrículas se ven obligados a tomar este camino como alternativa inicial para no frenar sus sueños de formación. Con la esperanza en algunos casos de que esa base les servirá posteriormente para una homologación en una institución como la nuestra; el riesgo que se corre es que en ese camino un gran % de personas se frenan una vez logran por lo menos ese título y sus prioridades educativas van cambiando a medida que logran conseguir algún trabajo que les garantice algo de ingresos y terminan conformándose así sea con poco o muchas veces piensan que x los salarios q hoy día pagan las empresas no tendría sentido en ciertos casos y perfiles seguir invirtiendo tiempo y recurso en educación
<i>Instituciones de educación superior con programas comunitarios en el entorno de la Institución</i>	Negativo	No todas las instituciones de la ciudad cuentan con un programa comunitario en la educación superior, afectando así el tema de RSE, posicionamiento, inclusión social entre otros similares.
<i>Convenios estratégicos con otras entidades para el desarrollo de capacitaciones.</i>	Positivo	La gestión del Talento Humano, requiere de redes de apoyos que brinden servicios de formación y beneficios de bienestar laboral para los empleados. Una gama importante de estos beneficios se puede acceder

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
		<p>haciendo uso de los recursos que se invierten en el sistema de seguridad social. Partiendo de las alianzas naturales que emergen de la gestión de Talento Humano, se establecieron convenios con las siguientes entidades: Universidad Protección, ARL SURA, EPS Famisanar y Coomeva.</p> <p>Se enfatizó en programas de capacitaciones para desarrollar habilidades del ser, como, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación asertiva - Autoconocimiento - Compromiso empresarial - Prevención de la violencia intrafamiliar - Prevención de riesgos laborales - Gestión de comités del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. <p>Se evidenció receptividad por parte de los colaboradores en los procesos de formación y así mismo, aplicabilidad de los nuevos saberes en sus sitios de trabajo.</p>
<i>Facilidad de la comunicación a través de las redes sociales.</i>	Positivo	Se incrementa el número de seguidores en redes sociales y los contenidos que se publican en ellas.
<i>Baja calidad educativa de los bachilleres de la región</i>	Negativo	Se realizan jornadas de inducción y refuerzos, se fortalece el Plan de tutorías.
<i>Índices de desempleos elevados.</i>	Muy Negativo	Se define Acuerdo de Becas e incentivos en el cual se establece becas para los mejores bachilleres.

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
TECNOLOGICOS		
<i>Crecimiento en infraestructura tecnológica externa</i>	Muy Positivo	<p>Para el año 2019 se desarrolla y se actualiza la plataforma SIA de UNITECNAR, dando así mayor seguridad y agilidad en los procesos, se adquiere licencias de ADOBE para el área de diseño gráfico y un comodato del software GENERAL LEYERS, adicional se adquieren 30 certificados SSL como mecanismo de seguridad para páginas y los sitios institucionales.</p> <p>Además, hubo un crecimiento en el DATA CENTER institucional.</p>
<i>Nuevo formato o herramienta de trabajo a través del SPE. Servicio Público de Empleo.</i>	Positivo	Se informa de las vacantes publicadas en el SPE a la comunidad académica y a los egresados de la Institución.
<i>Hacking informático</i>	Negativo	Se incrementan las medidas de Seguridad en los Software y aplicaciones Institucionales.
<i>Inestabilidad en el servicio de internet y canales MPLS</i>	Negativo	No se cuenta con canales redundantes o de respaldo de internet, es decir, nosotros contamos con uno solo, en caso que este falle no hay un canal de respaldo que permita la solución inmediata, ocasionando la desconexión de toda la institución.
<i>Sistema de información robusto para el diseño e implementación de programa CRM</i>	Muy Positivo	El CRM es una herramienta que cobra valor una vez implementada y se logre extraer los datos que allí se almacenan a fin de darles un tratamiento estratégico para nuevas ventas, posicionamiento de marca, crecimiento de la masa crítica de estudiantes, fidelización de la población actual entre otros.

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
		<p>Considero que las bases tecnológicas que tenemos pueden soportar este tipo de soluciones que servirán también para el seguimiento a propuestas corporativas de capacitación continuada que puede llegar a ser un diferencial que puede generar importantes cifras de ventas, siempre y cuando se haga el seguimiento oportuno y apoyo que este tipo de soluciones requiere.</p> <p>Lo importante de esta idea es materializarla invirtiendo los recursos económicos y de tiempo que este tipo de implementaciones genera, además es necesario que se trabaje de manera conjunta con el área de TI para buscar la mejor opción y que esta se implementa a las áreas que la puedan llegar a requerir (PyM, Bienestar, Internacionalización, Proyección social, entre otras. Todo esto como una directriz de la vicerrectoría general que deberá ser el eje central de este tipo de implementaciones que generan unas importantes estadísticas para toma de decisiones y definición de estrategias.</p>
AMBIENTALES		
<i>Existencia de empresas de suministro de servicios de aseo</i>	Positivo	Se realiza constante monitoreo al servicio de aseo y este es evidenciado a través de informes ejecutivos.
<i>Programas Ambientales y de SST</i>	Neutral	Se implementa 4 programas ambientales con el fin de fortalecer el SGA
<i>Apoyo del estado para implementar iniciativas</i>	Positivo	Se cuenta con el apoyo de entidades externas para el SGA que se encuentra en proceso de implantación

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
<i>ambientales en la organización</i>		

LEGALES		
<i>Nueva herramienta de Mintrabajo servicio público de empleo</i>	Positivo	Se informa de las vacantes publicadas en el SPE a la comunidad académica y a los egresados de la Institución.
<i>Actividades institucionales para fomentar el emprendimiento en jóvenes según ley 1014 del 06</i>	Positivo	Se consolida la cultura del emprendimiento y la Catedra Unitecnarista III.
<i>Categorización limitada a futuro de los grupos de investigación debido a las exigencias de Colciencias relacionadas con aspectos como el asesoramiento de trabajos de grado de maestría y de doctorados por parte de los investigadores de los programas de la institución.</i>	Muy Negativo	Se incluye en el nuevo Plan de Desarrollo la presentación ante el MEN de programas de Maestría, con el objetivo que los Docentes de la Institución puedan hacer asesoramiento de trabajos de grado en este nivel de formación.
<i>Altas exigencias de la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la</i>	Muy Positivo	Se incrementan los estándares de calidad Institucional a fin de cumplir con los requerimientos de CONACES y CNA. Se logra la Acreditación Institucional de Alta Calidad a través de

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
<i>Educación Superior – CONACES y el Consejo Nacional de Acreditación – CNA.</i>		la Resolución No. 013660 del 10 de diciembre de 2019.
<i>Aumento de altas exigencias por parte del sistema Publindex de Colciencias para la indexación y categorización de revistas.</i>	Muy Negativo	El sistema colombiano de medición de revistas Publindex representa hoy en día la paradoja de un sistema que devalúa el conocimiento producido localmente. Las convocatorias son con altas exigencias e incluyen tener por anticipado una indexación internacional para después aprobar una de orden nacional. Adicionalmente a que el proceso es altamente costos, los gastos de inversión para su mantenimiento por año rayan en lo mismo. En pocas palabras, los investigadores se están moviendo más a la presentación de sus trabajos en revistas indexadas internacionalmente por el mayor impacto que representan. Finalmente, para las IES cabe preguntar: ¿Quién asumirá todos los costos para las IES por la devaluación que parece a primera vista incalculable? ¿Acaso Minciencias, antes Colciencias, pagará por esta devaluación progresiva y masiva de las publicaciones nacionales y de una gran parte de la investigación de la IES?
<i>Reformas contables y tributarias nuevas que afectan el sistema financiero de la Institución.</i>	Negativo	Se realizan los ajustes contables y los desarrollos tecnológicos requeridos por la Institución para el cumplimiento de las reformas contables y tributarias, como lo son el Software de Presupuesto, Software de Contabilidad.
<i>Reformas del Ministerio de protección social para el control y</i>	Positivo	Se realizan los pagos de nómina todos los colaboradores de la Institución de manera oportuna.

FACTORES EXTERNOS	IMPACTO	ANALISIS
<i>fiscalización de pagos laborales</i>		
<i>Mejora en los procesos e integración con otros sistemas de gestión por la versión 2015 de la norma ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001:18</i>	Muy Positivo	La fundación Universitaria Antonio de Arévalo se encuentra en el proceso de implementación del SIG, a través del área de Vicerrectoría Institucional.

6.2. ANALISIS DEL CONTEXTO INTERNO

El análisis DOFA nos permitió realizar un diagnóstico sobre nuestro contexto interno basados en la autocritica y autoevaluación permitiendo revisar cada una de las capacidades de la empresa que son imprescindibles para alcanzar las metas y los objetivos, a través de estrategias de las fortalezas FO (Estrategia-Responsable-Plazo Máximo-Recursos) y FA (Estrategia-Responsable-Plazo Máximo-Recursos), al igual que las estrategias de las posibles debilidades DO(Estrategia-Responsable-Plazo Máximo-Recursos) , DA(Estrategia-Responsable-Plazo Máximo-Recursos).

7. POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO

En el mes de Octubre de 2019, se da inicio a la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión, el cual abarca las siguientes normas ISO 9001:15 CALIDAD, ISO 14001:15 AMBIENTE, ISO 45001:18 SG-SS.

Por lo tanto, para dar cumplimiento a la normatividad mencionada se crea la Política Integral de UNITECNAR, la cual es firmada y aprobada por la alta dirección.

	POLÍTICA	
Versión: 03	INTEGRAL DE GESTIÓN	Fecha: 30/09/2019

La **FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO – UNITECNAR** es una Institución de Educación Superior de carácter privado, la cual, está comprometida con la implementación y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, a través de la identificación de los peligros, evaluación, valoración de los riesgos y estableciendo los respectivos controles, previniendo daños en la salud de los trabajadores, contratistas, estudiantes en práctica, estudiantes en entrenamiento o actividad formativa, en los equipos e instalaciones, y para el cumplimiento de nuestras actividades nos comprometemos a:

- Prevenir lesiones y enfermedades laborales por medio de la identificación y control de los riesgos asociados a nuestras actividades.
- Ejecutar actividades encaminadas a la minimización en nuestros peligros, y a la promoción de la calidad de vida laboral.
- Prevenir los impactos socio-ambientales, accidentes y daños a la propiedad y a los recursos naturales a través del control de procesos.
- Disponer de los recursos humanos, financieros, técnicos y locativos necesarios para la implementación y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente.
- Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos aplicables a nuestra institución.
- Contribuir al desarrollo de nuestras partes interesadas a través de actividades de responsabilidad social.
- Establecer relaciones a largo plazo con nuestra cadena de valor (Proveedores, estudiantes y Contratistas), incentivando las mejores prácticas de calidad en la educación, ambientales, laborales y sociales.

Todo lo anterior se logra con el compromiso de la alta dirección, el mantenimiento y mejoramiento continuo de altos estándares y del Sistema Integrado de Gestión.


DIONISIO VELEZ WHITE
 Representante legal
 Versión 3 – 30/09/2019

Ilustración 1 Política SIG

Se establece la matriz de objetivos e indicadores, con el fin de realizar su seguimiento y monitoreo de manera trimestral, conforme a la política vigente y plan de desarrollo institucional.

8. REVISION DE LOS PROGRAMAS, OBJETIVOS/INDICADORES/METAS.
(Seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente)

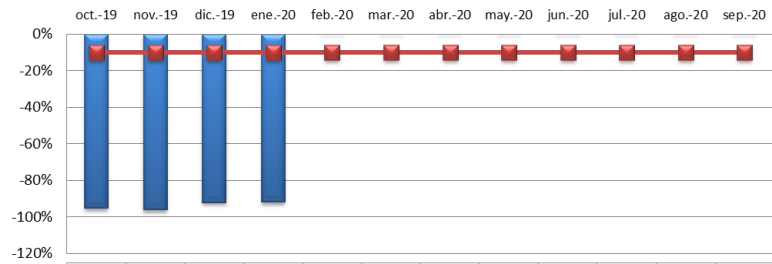
INDICADORES DE PROGRAMAS DE GESTION SST															
PG No. 1	Nombre del Programa: Programa de Inspecciones														
	Objetivo del Programa: <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la eficacia del programa de inspecciones • Garantizar la cobertura y cumplimiento de las inspecciones realizadas 														
	Resultados alcanzados: Durante el periodo de septiembre y diciembre de 2019 se cumplió con el 100% de las inspecciones programadas y el 80% de cierre de los planes de acción derivados de los hallazgos encontrados en la ejecución de las inspecciones, en la realización de las inspecciones participaron los representantes del COPASST, Practicante de Calidad y la Coordinadora de Calidad Administrativa, como parte de los requisitos de ley y del sistema de gestión.														
	<h3>CUMPLIMIENTO PLAN DE INSPECCIONES</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCION</th> <th>SEP</th> <th>OCT</th> <th>NOV</th> <th>DIC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PROGRAMADO MENSUAL</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>EJECUTADO MENSUAL</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	DESCRIPCION	SEP	OCT	NOV	DIC	PROGRAMADO MENSUAL	5	3	1	4	EJECUTADO MENSUAL	5	3	1
DESCRIPCION	SEP	OCT	NOV	DIC											
PROGRAMADO MENSUAL	5	3	1	4											
EJECUTADO MENSUAL	5	3	1	4											
	Comentarios: Las inspecciones realizadas corresponden a <ul style="list-style-type: none"> • Inspecciones Gerenciales Locativas • Inspecciones de (Extintores, botiquines, camillas, etc) • Inspecciones de Emergencia 														

- Inspección de Laboratorios

INDICADORES DE PROGRAMAS DE GESTION AMBIENTALES

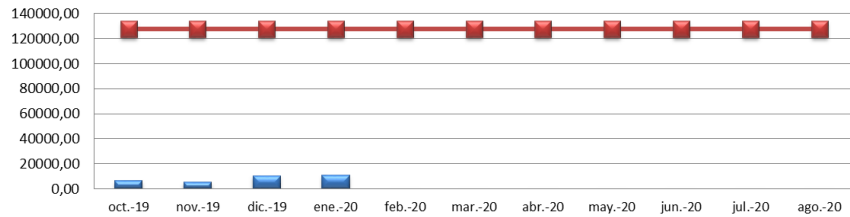
GPGA	<p>Nombre del Programa: SEGUIMIENTO CONSUMO DE ENERGÍA, AGUA, GENERACIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS Y PAPEL</p>
	<p>Objetivo del Programa de energía: Reducir el consumo de energía dentro de las instituciones con respecto al año anterior</p>
	<p>Objetivo del Programa del agua: Reducir el consumo de agua dentro de las instituciones con respecto al año anterior.</p> <p>Objetivo del Programa del papel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar medidas para minimizar el uso del recurso de papel en las actividades de la Organización. • Evitar impactar negativamente al ambiente mediante un manejo sostenible de los recursos naturales y residuos generados producto de nuestra actividad
	<p>Objetivo del Programa de Generación de residuos: Controlar la disposición de los residuos sólidos generados por las actividades que desempeña la institución, fomentando el manejo y disposición final responsable de estos materiales e incentivar una cultura ciudadana ambiental a través de buenas prácticas sobre el manejo de los residuos que mitiguen el impacto ocasionado al medio.</p>
	<p>Resultados alcanzados:</p> <p>Teniendo en cuenta que en el año 2019 en el mes de octubre se implementó los programas ambientales en la institución, no podemos dar un resultado veras de su trazabilidad, pero se evidencia el seguimiento mes a mes de lo que se está llevando y gestionando para su buen funcionamiento y sensibilización en el tema ambiental.</p> <p>Relaciono datos estadísticos del periodo evaluado octubre 2019 a enero 2020:</p> <p style="text-align: center;">1. PROGRAMA GESTION AMBIENTAL ENERGIA</p>

% de reducción de consumo de Energía



	oct.-19	nov.-19	dic.-19	ene.-20	feb.-20	mar.-20	abr.-20	may.-20	jun.-20	jul.-20	ago.-20	sep.-20
Índice de consumo de Energía	-95%	-96%	-92%	-92%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
META	-10%	-10%	-10%	-10%	-10%	-10%	-10%	-10%	-10%	-10%	-10%	-10%

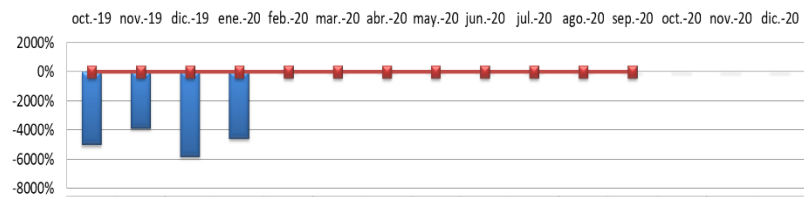
Indicador de consumo de Energía (Kw x cada 200.000HH)



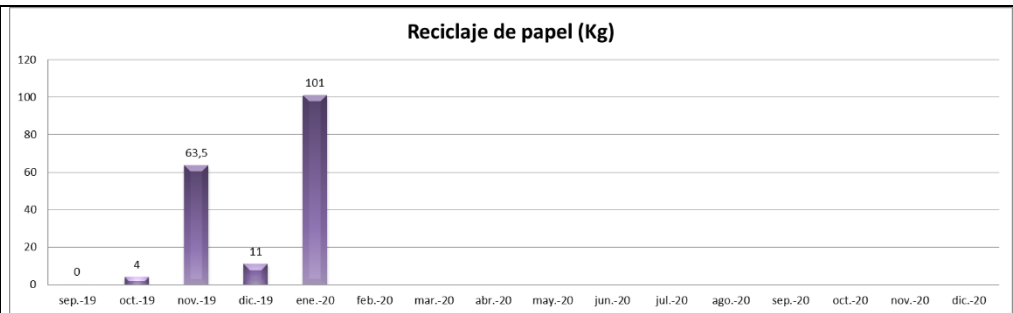
	oct.-19	nov.-19	dic.-19	ene.-20	feb.-20	mar.-20	abr.-20	may.-20	jun.-20	jul.-20	ago.-20
Índice de consumo de Energía	6317,67	5143,65	10534,64	10770,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
META	127717,1	127717,1	127717,1	127717,1	127717,1	127717,1	127717,1	127717,1	127717,1	127717,1	127717,1

2. PROGRAMA GESTION AMBIENTAL AGUA

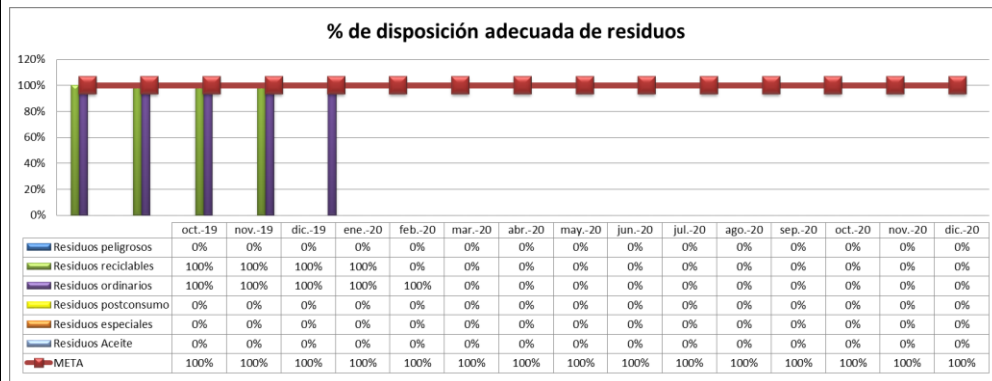
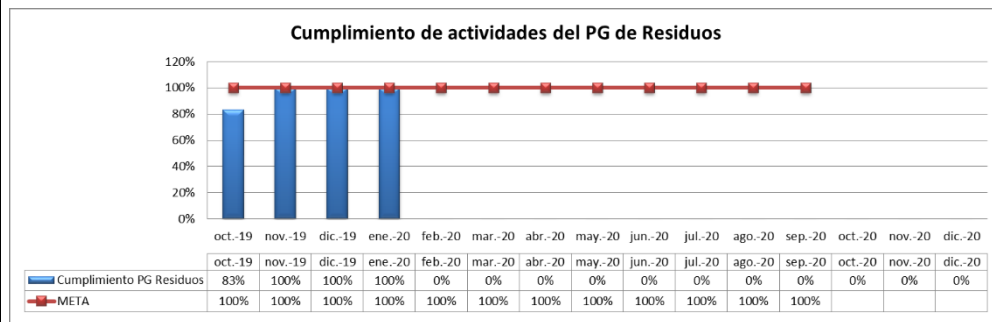
% de reducción de consumo de Agua



	oct.-19	nov.-19	dic.-19	ene.-20	feb.-20	mar.-20	abr.-20	may.-20	jun.-20	jul.-20	ago.-20	sep.-20	oct.-20	nov.-20	dic.-20
Índice de consumo de Agua	-5001%	-3879%	-5830%	-4593%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
META	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%			



4. PROGRAMA GESTION AMBIENTAL RESIDUOS SOLIDOS



Con estos resultados podemos destacar el trabajo que se ha llevado desde el área de infraestructura, garantizando el buen funcionamiento de los equipos eléctricos, inodoros, tanques, bomba de agua, lo cual es de uso diario, realizando sus mantenimientos de acuerdo al cronograma de mantenimiento del año.

Por otro lado, se observa el compromiso que hay de parte de los integrantes de la institución buscando crear el habito y cultura del cuidado y el de reciclar.

Para el año 2020 se espera sensibilizar de tal manera que el impacto se vea reflejado en las estadísticas de cada uno de los programas permitiendo el buen uso de los equipos existentes y manejando un control en el uso del papel

INDICADORES DE PROGRAMAS VIGILANCIA

PG No. 1

Para el año 2019, se inició la implementación del Sistema Integrado de Gestión, implementando seguridad y salud en el trabajo y Ambiente, por lo anterior, se llevó a cabo la primera jornada de exámenes ocupacionales permitiendo así obtener un diagnóstico de condición y poder dar inicio a los SVE dependiendo de la necesidad de la institución.

En el mes de diciembre, adicionalmente se comenzó a ejecutar la batería psicosocial por una psicóloga especialista en SST, dando así inicio a la encuesta requerida, para garantizar un diagnóstico y este sirva de análisis para comenzar a implementar el SVE Psicosocial.

Para el año 2020 se definirá los SVE requeridos en la Fundación Universitaria Antonia de Arévalo.

9. REVISAR LA EFICACIA DEL SGI, EN SUS POLÍTICAS, OBJETIVOS, PLANES, NECESIDADES DE RECURSOS, ESTRATEGIAS Y CAMBIOS, PARA CUMPLIR LAS METAS DE LA CORPORACIÓN

El sistema de gestión de la calidad, es monitoreado con dos (2) auditorias anuales, una externa y otra interna, que permiten evaluar su eficacia, para los servicios de formación ofertados, para lo cual se han abierto las acciones correctivas, cuando se han detectado desviaciones en el cumplimiento de los requisitos de calidad.

Para este año 2020, se iniciará con la auditoría interna del SIG, donde podremos verificar el avance y cumplimiento del plan de trabajo desarrollado en el mismo.

Se ha revisado la política y sus objetivos en armonía con los planes estratégicos, se hacen seguimiento a los planes de acciones y el presupuesto anual, se asignan los recursos para el mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión.

La alta dirección, en cabeza del Consejo Superior y la dirección, han estado atentos a los cambios que pueden afectar el sistema y se han documentado la gestión del cambio, para controlar los efectos de estos cambios.

10.RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL.

El resultado global de la autoevaluación institucional fue de 91.8 sobre 100, es evidente que estos resultados muestran que la institución ha venido realizando esfuerzos para el mejoramiento continuo de sus procesos académicos y administrativos. Es de anotar que estos resultados corresponden la autoevaluación realizada en el año 2017, con la cual se consiguió la acreditación de alta calidad que otorga el Ministerio de Educación Nacional, la que fue concedida a la institución el 10 de diciembre del 2019, por un periodo de 4 años.

11. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES APLICABLES Y OTROS REQUISITOS

Se realiza evaluación anual se deja evidencia mediante la evaluación legal de los resultados arrojados por la evaluación realizada en la matriz de requisitos legales. (Ver matriz de requisitos legales).

Si bien se observa algunas citaciones de normas derogadas, esto no afecto la calidad del servicio, por lo que este proceso es de una actividad permanente y no se típica como un incumplimiento legal, ya que la institución en la prestación del servicio educativa cumple con todos los requisitos legales y el de las partes interesadas, siendo evidencia el indicador del proceso que arrojo un cumplimiento del 100%.

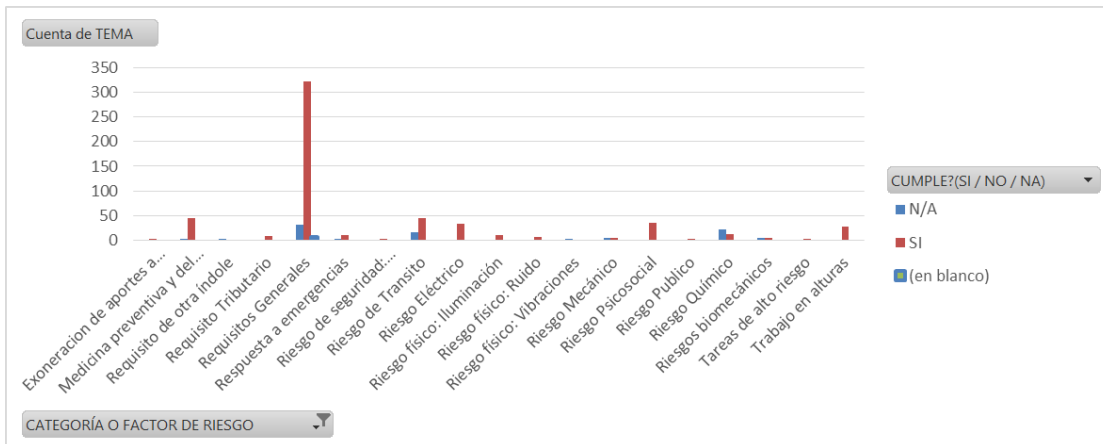


Ilustración 2 Grafico de Evaluación de la Matriz Legal

12. RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN Y CONSULTA Y COMUNICACIÓN DE PARTES INTERESADAS

ÍTEM	PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	SOLUCIONES DADAS
1.	<p style="text-align: center;">CCL</p> <p>Realiza seguimiento a las quejas o notificaciones que se presenten de parte de los empleados respecto a temas de acoso laboral.</p> <p>Desarrollar planes de acción que nos permitan mejorar la convivencia entre los compañeros y el clima laboral sea agradables para todos.</p>	<p>No se han presentado casos de acoso laboral en el año. El comité se reúne trimestralmente.</p>
2.	<p style="text-align: center;">COPASST</p> <p>Por medio del COPASST se ha hecho análisis, seguimiento y control de los resultados de los indicadores establecidos en los programas de seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p>Se realizan las reuniones del COPASST mensualmente y se dejan compromisos a cumplir en cada acta de reunión.</p> <p>Se evidencia el compromiso de los integrantes y se tiene en cuenta las actividades realizadas.</p>
3.	<p style="text-align: center;">HOJAS DE SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS</p> <p>Disponibilidad de la información.</p>	<p>Se actualizan las hojas de seguridad de los productos químicos que se utilizan en las labores de aseo con el fin de los trabajadores (servicios generales) tengan conocimiento de la manipulación y almacenamiento de los productos químicos.</p> <p>Se socializan las hojas de seguridad con el personal que tiene manipulación de sustancias químicas</p>

ÍTEM	PARTICIPACIÓN Y CONSULTA	SOLUCIONES DADAS
4.	CLIENTES/VISITANTES	<p>Cuando recibimos visita de los clientes, proveedores, asesores se realiza divulgación mediante la cartelera de “instrucciones de seguridad para visitantes” de las precauciones para evitar accidente en la institución</p>
5.	EVALUACIONES DE DESEMPEÑO	<p>Anualmente se realizan las evaluaciones de desempeño y se le socializa al empleado las recomendaciones dadas para la mejora continua.</p>
6.	CAPACITACIÓN	<p>Se realizan capacitaciones teniendo en cuenta una serie de factores determinantes que nos permite realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación que es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de la organización a fin de contribuir en el logro de los objetivos.</p>

13. ESTADO DE LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES

13.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE ENFERMEDAD LABORAL

Para el periodo de enero de 2019 a enero de 2020, no se han calificado enfermedades laborales.

Se están realizando los exámenes periódicos de SST, a todo el personal con contrato laboral, se envió el diagnóstico de condición de salud a la ARL, el mes de enero con el fin de comenzar a trabajar con los SVE requeridos en la institución.

13.2. ACCIDENTES AMBIENTALES

Durante el periodo no se ha reportado ningún accidente ambiental durante la ejecución de nuestras labores, de igual manera se realiza seguimiento a los programas de gestión, actividades de sensibilización y programa de mantenimiento como medidas para prevenir la ocurrencia de los mismos. Con el fin de detectar cualquier condición que pueda genera un accidente ambiental por fugas.

13.3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO AUSENTISMO LABORAL

En el periodo, el ausentismo no fue derivado de accidentalidad porque no se presentaron accidentes laborales como tampoco se han detectado enfermedades de origen laboral, según se desprende de las evaluaciones de salud ocupacional y psicosociales realizadas a los trabajadores.

A cada trabajador se les otorgaron los permisos laborales para atender sus citas médicas y para atender las calamidades domesticas que se les presentaron.

14. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

La institución en la última reunión del Consejo Superior del año anterior, aprueba el presupuesto según los criterios determinados en el procedimiento, elaboración, aprobación y ejecución del presupuesto, en el cual se identificaron la fuente de recursos y la asignación de los mismo, en el cual se apropian los recursos para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión, las necesidades de los procesos y las inversiones del plan de mejoramiento.

En el indicador del proceso de VCI se obtuvo una ejecución del 100% con respecto a los ingresos presupuestados y ejecutados, y para el año 2019, se presupuestaron los recursos para garantizar la mejora del sistema de gestión.

15. EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La institución tiene identificado su contexto y ha identificado sus riesgos por cada proceso, para lo cual, si bien se han identificado su procedimiento para gestionar su riesgo y oportunidades y la matriz de riesgos y oportunidades, en esta se evalúa la eficacia de las acciones tomadas para abordar tanto riesgos como oportunidades.

Se tiene pendiente como plan de mejoramiento integrar todos los documentos, y analizar con más amplitud las oportunidades, ya que falta seguir analizando los riesgos ambientales y de seguridad en el trabajo, por las condiciones cambiantes que se desarrollan hoy en día en las organizaciones.

Igualmente, las acciones correctivas y preventivas abiertas han permitido mejorar la eficacia para identificar los riesgos y las oportunidades, y los planes de acciones han quedado consignados en las respectivas acciones.

16. CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

La institución ha tenido en cuenta los aspectos significativos que pueden afectar el sistema, para lo cual ha abierto dos acciones que han sido eficaces para lograr los objetivos y controlar los riesgos e impactos en el sistema.

GESTIÓN DEL CAMBIO N°1	Para el mes de marzo el MEN notificó a la institución el cambio de carácter de FUNDACIÓN TECNOLÓGICA a FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE AREVALO, lo cual permite ofrecer programas académicos de pregrado, posgrado propio, proyectando un crecimiento significativo a la institución.
GESTIÓN DEL CAMBIO N°2	Basados en los logros obtenidos en el año 2019, registros calificados, renovación de los programas institucionales, el cambio de carácter de fundación tecnológica a fundación universitaria, y la acreditación institucional de alta calidad, se vio la necesidad de continuar impactando positivamente en el mejoramiento continuo, a través del diseño e implementación de las normas, ISO 14001:2015 e ISO 45001:18, en el mes de octubre se dio inicio a los Sistemas Integrados de Gestión. Para el año 2021 se busca la certificación de las normas internacionales mencionadas anteriormente.

- La primera gestión del cambio, logro un impacto positivo a la institución se realizó cambio de imagen (logos, incluso el externo de la sede, migrar los correos electrónicos y firmas, entre cambios de estructura documental), todo este proceso se llevó acabo entre el I sem y II sem del año.
- La implementación de los SIG en forma conjunta genera importantes ahorros y sinergias, entre los que es posible mencionar los siguientes:
 - ✓ Aprovechamiento de conductas y procesos de manera transversal en la institución.
 - ✓ Unificación de controles y operaciones que relaciona a distintas unidades
 - ✓ Reafirmación de una concepción sistémica de las operaciones de la institución.
 - ✓ Reducción importante de estructura, esfuerzos, y costos.
 - ✓ Utilización de un enfoque único para la implementación de la estrategia organizativa hacia los objetivos de la institución.

- ✓ Mayor visibilidad de la misión y las políticas de la organización a través de una estructura documental integrada.
- ✓ Mejor claridad de la red de responsabilidades.
- ✓ Mejora de la ejecución de las operaciones y de los métodos internos de gestión.
- ✓ Mayor motivación del personal y menor número de conflictos interfuncionales.
- ✓ Menor cantidad y mayor coordinación de las múltiples auditorías.
- ✓ Aumento de la confianza de los clientes y de la imagen positiva en la comunidad y el mercado.

17. OPORTUNIDADES Y/O RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Para la implementación de las acciones de mejora propuestas y aprobadas por la alta dirección se cuenta con presupuesto asignado y la alta dirección está comprometida con la ejecución de los recursos necesarios para el mantenimiento y desempeño eficaz del SIG.

Igualmente, en las metas estratégicas están identificadas en el plan estratégico y de las acciones propuestas para el año 2019 logro cumplir con los objetivos estratégicos y los planes de mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura para prestar un servicio de calidad, en condiciones de seguridad y confort para nuestros docentes, estudiantes y colaboradores.

18. DECISIONES Y ACCIONES RELACIONADAS CON LA MEJORA DE LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Los resultados deberán ser comunicados a los líderes de proceso después de realizada la revisión por la Dirección.

Igualmente se garantizan los recursos necesarios para ejecutar estas acciones que fueron incluidas en el presupuesto general del año 2019, garantizando los recursos humanos, tecnológicos y financieros que se proyectan ejecutar con el personal de planta y los expertos que sean necesarios para lograr la ejecución de las actividades de mejoramiento del sistema:

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Implementar el Sistema Integrado de Gestión en la institución para propiciar el mejoramiento continuo de los Procesos y conservar la Certificación de la ISO 9001:15 y sus Programas de Formación.	Diciembre 2020	VCI
Lograr la integración de los sistemas, garantizando la cultura organizacional de la misma.	Diciembre 2020	VCI
Revisar el contexto externo e interno para garantizar la sostenibilidad de la Institución	Julio 2020	Dirección
Garantizar el cumplimiento de la normatividad legal y las exigencias de los órganos de Vigilancia y Control	Anual	Dirección
Monitorear periódicamente el desempeño de los procesos, para generar cultura de medición con el fin de Mantener la Certificación de la institución y sus Programas de Formación.	Mensualmente	Consejo Académico
Utilizar estrategias de publicidad para motivar la demanda de los Programas ofertados.	Durante el año 2020	VBYDI
Fortalecer el plan becario de la institución	I y II sem	Rector

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Fortalecer la plataforma de formación virtual para fomentar el uso con la población estudiantil.	I y II sem	Director Ambientes Virtuales
Diseñar nuevos programas según la demanda del sector productivo.	Año 2020	VCI – Líderes de Proceso
Fortalecer el vínculo con egresados, mediante ofertas permanentes de actualización por competencias laborales y adiestramientos.	I y II sem	Proyección Social
Vincular a egresados a las actividades académicas, culturales o deportivas programadas.	I sem	Proyección Social

19. CONCLUSIÓN

Se ratifica la Misión, Visión, Política y Objetivos del SIG la institución:

Teniendo en cuenta el desempeño del sistema de gestión y los resultados de las auditorías externas e internas, se considera que el SGC de la institución es conveniente, adecuado y eficaz:

Es conveniente: Porque el sistema es coherente con los servicios educativos ofertados, su estructura organizacional, es conocido y aplicado en todos los procesos diseñados para prestar el servicio, lo conocen sus colaboradores y partes interesadas, y permite lograr los objetivos estratégicos establecidos.

Es adecuado: El sistema está documentado en todos los aspectos de los requisitos de las normas ISO 9001:2015, se le realizan mejoras y se busca el mejoramiento continuo de todos los procesos que lo integran, es coherente con la política, los objetivos, su misión y visión estratégica.

Es eficaz: Los procesos logran las metas con los indicadores propuestos, se logran los objetivos institucionales de mantenernos como institución reconocida por su alta calidad en el mercado formando técnicos, tecnólogos y futuros profesionales laborales en los diferentes programas ofrecidos creando la satisfacción de los clientes y las partes interesadas.

Se debe tener en consideración los cambios en la normatividad legal para asegurar la implementación de los SIG, garantizando la eficacia y efectividad de las actividades a realizar con cada uno de los procesos, de igual manera planificar la ejecución e implementación hacia las normas ISO 45001:2018 E ISO 14001:15, de tal manera que se asegure la integralidad de los mismos.

La política del SIG es adecuada a los requerimientos de las normas actuales, la última actualización tuvo en cuenta las normas que integran el sistema de gestión.

Atentamente,

DIONISIO VELEZ WHITE
RECTOR.