



**UNIPAZ**

Decreto Ordenanzal 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3



**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA PAZ**  
**UNIPAZ**

**INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**  
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**  
**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE LA PAZ – UNIPAZ**  
**VIGENCIA 2018**



**Elaborado por:**

Ing. Johnny Javier Meza Jaraba  
Jefe (E) de Evaluación y Control de Gestión

**Aprobado por:**

Ing. Oscar Orlando Porras Atencia  
Rector

**U n i d o s s o m o s m á s**



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

## 1. OBJETIVO DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El objetivo de la Revisión por la Dirección es realizar un balance sobre los resultados del desempeño del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC) del Instituto Universitario de la Paz; de manera que permita asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con los lineamientos de planeación estratégica institucionales. Este ejercicio representa la revisión final del desempeño del sistema y su estructura de procesos y por consiguiente, da el cierre al ciclo de análisis y evaluación de la respectiva vigencia.

## 2. ALCANCE

El alcance de la Revisión por la Dirección son todos los procesos que conformen el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC) de UNIPAZ.

## 3. ALCANCE DEL SIGAC

Se revisó y actualizó el alcance del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC, quedando de la siguiente manera:

DISEÑO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN LOS NIVELES TÉCNICO, TECNOLÓGICO, PROFESIONAL Y DE POSGRADO, EN LAS ÁREAS DE INGENIERÍA, LAS CIENCIAS NATURALES, OSOCIO HUMANÍSTICAS, ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS, AGROPECUARIAS, DE LA EDUCACIÓN, DE LA SALUD Y SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN CEINTÍFICA EN TEMAS REALACIONADOS CON LA CIENCIA, LA TECNOLOGÍA, LA CULTURA, LAS ARTES Y LAS HUMANIDADES.

## 4. REVISIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Se presentó propuesta de modificación de la política de calidad actual, considerando que debe incluirse el componente de Seguridad y Salud en el Trabajo y lineamientos del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

### **POLÍTICA DE CALIDAD ACTUAL:**

“UNIPAZ es una institución pública de educación superior con liderazgo social e identidad regional, comprometida con la búsqueda de la satisfacción del cliente y la formación integral de sus educandos, sustentada en la calidad de sus procesos, infraestructura adecuada, talento humano competente y la mejora continua como filosofía para la excelencia”

### **PROPUESTA: POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL**

“UNIPAZ es una institución pública de educación superior, con liderazgo social e identidad regional, comprometida con la búsqueda de la satisfacción de sus clientes y partes interesadas. Contribuye con la formación integral de sus educandos, basada esta

**U n i d o s s o m o s m á s**

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703  
informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia



SC5544-1





# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

en la calidad de sus procesos y programas académicos, en autoevaluación permanente con fines de acreditación. Realiza sus actividades con control estratégico y de gestión, infraestructura adecuada, implementación del SST para la gestión de los riesgos laborales para todo su personal, talento humano competente y la mejora continua como premisa fundamental para el alcance de la excelencia"

## OBJETIVOS DE CALIDAD ACTUALES

Se plantean los siguientes objetivos, soportados por la política de calidad establecida, con los cuales se busca implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC:

- ✓ Contribuir con la formación integral del educando desde la sinergia generada en la integración de la Docencia, Investigación y Proyección Social en un medio de bienestar favorable para la formación.
- ✓ Contribuir al desarrollo regional, de acuerdo con las exigencias y propuestas del entorno.
- ✓ Satisfacer las expectativas y necesidades de cliente.
- ✓ Establecer y mantener la cultura de calidad y mejora continua de los procesos de la organización acorde con las exigencias de un mundo cambiante y en continua evolución.
- ✓ Mantener la infraestructura y ambiente de trabajo adecuado para garantizar la conformidad con la prestación del servicio.
- ✓ Incrementar la competencia del talento humano mediante la capacitación permanente del personal administrativo y docente.

## OBJETIVOS DE CALIDAD PROPUESTOS

Con base en la política de calidad, se establecen los objetivos de calidad, con los cuales se busca implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC:

- ✓ Contribuir con el desarrollo regional mediante la formación integral del educando desde la sinergia generada en la integración de la Docencia, Investigación y Proyección Social en un medio de bienestar favorable para la formación.
- ✓ Satisfacer las expectativas y necesidades de clientes y partes interesadas.



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 3 de 35



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

- ✓ Mantener la cultura de la calidad y de la mejora continua de sus procesos a través de la autoevaluación, el control estratégico y de gestión permanente; con fines de acreditación y con un SIGAC dinámico capaz de adaptarse a las variaciones y exigencias del entorno.
- ✓ Mantener la infraestructura, ambiente de trabajo y condiciones apropiadas de seguridad y salud en el trabajo adecuados para garantizar la conformidad con la prestación del servicio.
- ✓ Fortalecer las competencias del talento humano mediante la capacitación permanente del personal administrativo y docente.
- ✓ Promover el trabajo en equipo como estrategia de liderazgo regional

## INDICADORES DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

No.	OBJETIVO	INDICADOR	FÓRMULA	PROCESO
1	Contribuir con el desarrollo regional mediante la formación integral del educando desde la sinergia generada en la integración de la Docencia, Investigación y Proyección Social en un medio de bienestar favorable para la formación.	Integración entre ejes sustantivos	(No. De proyectos que integran los tres ejes sustantivos docencia, investigación y proyección social / total de proyectos) X 100	GFOR
2	Satisfacer las expectativas y necesidades de clientes y partes interesadas.	Nivel de satisfacción del cliente principal	No. De empresarios satisfechos con la labor de los egresados / No. De empresarios encuestados	GACA
		Atención quejas y reclamos	No. De quejas y reclamos atendidos satisfactoriamente / No. De quejas y	GACA



U n i d o s s o m o s m á s



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
 Gobernación de Santander  
 Vigilada Mineducación  
 NIT 800.024.581-3

			reclamos recibidos)x100	
		Satisfacción de usuarios de la oficina de Registro y Control Académico	No. De usuarios satisfechos / No. De usuarios encuestados	GRCA
		Satisfacción de usuarios de los servicios de biblioteca	No. De usuarios satisfechos / No. De usuarios encuestados	GAFO
		Satisfacción de usuarios de los servicios de Bienestar Universitario	No. De usuarios satisfechos / No. De usuarios encuestados	GBUN
		Satisfacción de estudiantes en la evaluación docente	No. De docentes evaluados satisfactoriamente / NO. De docentes evaluados	GFOR
3	Mantener la cultura de la calidad y de la mejora continua de sus procesos a través de la autoevaluación, el control estratégico y de gestión permanente; con fines de acreditación y con un SIGAC dinámico capaz de adaptarse a las variaciones y exigencias del entorno.	Nivel de desempeño del SIGAC	(Nº de indicadores satisfactorios / No. total de indicadores)x100	GEIN
4	Mantener la infraestructura, ambiente de trabajo y condiciones apropiadas de seguridad	Eficacia en el Programa de Mantenimiento Preventivo de	No. de Mantenimientos Preventivos realizados / No. de	GRFI



**U n i d o s s o m o s m á s**



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

	y salud en el trabajo adecuados para garantizar la conformidad con la prestación del servicio.	Bienes Institucionales	Mantenimientos Preventivos programados*100	
5	Fortalecer las competencias del talento humano mediante la capacitación permanente del personal administrativo y docente.	Capacitación personal Docente y Administrativo	(N° de funcionarios capacitados/ N° de total de funcionarios a capacitar)x100	GHUM
6	Promover el trabajo en equipo como estrategia de liderazgo regional	Capacitación, formación y generación de proyectos conjuntos entre los miembros de la comunidad Universitaria	No. Proyectos generados / No. Participantes	GHUM

## 5. EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

A continuación, se describen los resultados de la evaluación de los indicadores asociados a los objetivos de calidad, con su correspondiente análisis.

OBJETIVO	META	SEM. A	SEM. B	PROMEDIO	OBSERVACIONES	PROCESO	TIPO
Contribuir con la formación integral del educando desde la sinergia generada en la integración de la docencia, investigación y Proyección Social en un medio de bienestar favorable para la formación.	100%	100%	100%	100%	CUMPLIDO SATISFACTORIAMENTE: Indicador medido en el proceso de Gestión de Formación. Las Escuelas han generado una cultura para promover la sinergia entre las tres funciones sustantivas del proceso de formación (Docencia, Investigación y Proyección Social).	GFOR	INDICADOR DE EFECTIVIDAD



U n i d o s s o m o s m á s



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

Contribuir al desarrollo regional, de acuerdo con las exigencias y propuestas del entorno.	60%	70%	50%	60%	CUMPLIDO SATISFACTORIAMENTE. Indicador medido en el proceso de Gestión de Registro y Control Académico. La Institución ha realizado esfuerzos para mantenerse como principal alternativa de acceso a la educación superior para los jóvenes de la Región del Magdalena Medio.	GRCA	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
Satisfacer las expectativas y necesidades del cliente.	80%	95%	95%	95%	CUMPLIDO SATISFACTORIAMENTE. Indicador medido en el proceso de Gestión de Aseguramiento de la Calidad. Para el 95% de las empresas encuestadas el egresado o graduado de UNIPAZ llena las expectativas o necesidades que requieren en cuanto a las competencias profesionales y axiológicas.	GACA	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
Establecer y mantener la cultura de calidad y mejora continua de los procesos de la organización acorde con las exigencias de un mundo cambiante y en continua evolución.	80%	85%	85%	85%	CUMPLIDO SATISFACTORIAMENTE. Indicador medido en el proceso de Gestión Estratégica Institucional. La Rectoría, con el apoyo de la oficina de Evaluación y Control de Gestión, ha realizado campañas de capacitación y sensibilización a los funcionarios de todos los niveles sobre actualización y apropiación de los componentes y lineamientos del SIGAC.	GEIN	INDICADOR DE EFICACIA



U n i d o s s o m o s m á s



Mantener la infraestructura y ambiente de trabajo adecuado para garantizar la conformidad con la prestación del servicio.	90%	89%	95%	92%	CUMPLIDO SATISFACTORIAMENTE. Indicador medido en el proceso de Gestión de Recursos Físicos. La institución cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, con el propósito de llevar a cabo todas las reparaciones locativas, adecuaciones y mantenimiento oportuno de equipos.	GFRI	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
Incrementar la competencia del talento humano mediante capacitación permanente del personal administrativo y docente.	60%	77%	77%	77%	CUMPLIDO SATISFACTORIAMENTE. Indicador medido en el proceso de Gestión Humana. La capacitación del personal docente y administrativo representa una prioridad para la Rectoría de la Institución.	GHUM	INDICADOR DE EFICIENCIA

## 6. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

La formulación de los lineamientos fundamentales de la planeación estratégica vigentes se realizó mediante talleres que contaron con la participación de todos los estamentos constituyentes de la comunidad académica institucional, es decir: Estudiantes, Docentes, Egresados, Administrativos y Empresarios. Producto del consenso entre los estamentos, se formuló un documento definitivo del Plan de Desarrollo Institucional 2012 - 2021, aprobado por el Consejo Directivo mediante Acuerdo No. CDI - 005 - 12 y que incluye la Misión, Visión, Políticas, Objetivos Estratégicos, Principios, Valores, estrategias y metas para el alcance de lo establecido en el Plan de Desarrollo Institucional.

La herramienta que se utilizó para el diagnóstico situacional, al igual que para el planteamiento de la línea base de estrategias fue el Análisis de Factores Estratégicos Internos y Externos (Matriz DOFA), para así, finalmente, definir las estrategias que derivaron en la construcción del Plan de Desarrollo Institucional.



SC5544-1







# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

El ejercicio de la planeación en UNIPAZ se realiza de la siguiente manera: El Plan de Desarrollo Institucional (PDI), representa la carta de navegación. De este, se desprende el Plan de Gestión del Rector (PGR), en donde se concentran las metas del PDI que este considera que puede cumplir en su trienio. Este PGR se divide en los tres años de gestión y se construye el Plan de Acción Institucional Anual, del cual se desprenden los Planes de Acción por Procesos.

Actualmente, la Rectoría de la institución, solicito la evaluación del PDI a la oficina de Planeación, la cual viene trabajando en una propuesta para actualización y evaluación del Plan de Desarrollo Institucional, con el fin de medir el nivel de avance de las metas indicadas en el plan y de tomar decisiones para efectos de su actualización, con base en las fluctuaciones del mercado, los cambios de Ley y las tendencias de formación en la educación superior.

## 7. ALINEACIÓN ENTRE EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y EL SIGAC

La alineación entre los objetivos estratégicos y de calidad, se ve reflejada en la correspondencia entre ellos, alrededor de los componentes del Plan de Desarrollo Institucional que los integran, como son: Proceso de Formación, Bienestar Universitario, Procesos Administrativos e Infraestructura Física y Dotación, lo cual se puede apreciar en la siguiente tabla:

COMPONENTE	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO DE CALIDAD
<b>PROCESO DE FORMACIÓN</b>	Mejorar la calidad en la formación académica. "UNIPAZ PERTINENTE CON EL DESARROLLO Y LAS NECESIDADES DE LA REGIÓN DEL MAGDALENA MEDIO"	Contribuir con la formación integral del educando desde la sinergia generada en la integración de la docencia, investigación y Proyección Social en un medio de bienestar favorable para la formación.
	Fortalecer el programa de proyección social institucional: "UNIPAZ MÁS QUE UN COMPROMISO ACADÉMICO Y PERSONAL, ES UN COMPROMISO SOCIAL".	Contribuir al desarrollo regional, de acuerdo con las exigencias y propuestas del entorno.
	Fortalecer la investigación institucional: "APROVECHAMIENTO DE LAS POTENCIALIDADES DE LA REGIÓN DEL MAGDALENA MEDIO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE SUS HABITANTES".	
<b>BIENESTAR UNIVERSITARIO</b>	Mejorar las condiciones de bienestar y calidad de vida de la comunidad institucional:	Satisfacer las expectativas y necesidades del cliente.



U n i d o s s o m o s m á s



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

<b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>	Consolidar un sistema de gestión integrado capaz de lograr el cumplimiento misional institucional, UNIPAZ, ACADEMIA FUNCIONAL, COMPETITIVA Y EFICIENTE".	Establecer y mantener la cultura de calidad y mejora continua de los procesos de la organización acorde con las exigencias de un mundo cambiante y en continua evolución.
		Incrementar la competencia del talento humano mediante capacitación permanente del personal administrativo y docente.
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Desarrollar e implementar un proyecto urbanístico y productivo institucional. UNIPAZ MODERNA, CONFORTABLE Y TECNOLÓGICA".	Mantener la infraestructura y ambiente de trabajo adecuado para garantizar la conformidad con la prestación del servicio.



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703  
informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 10 de 35



**UNIPAZ**

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
 Gobernación de Santander  
 Vigilada Mineducación  
 NIT 800.024.581-3

**8. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS (EVALUACIÓN DE INDICADORES)**

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	PROPÓSITO	SEM A	SEM B	PROMEDIO	OBS	TIPO
Gestión Estratégica Institucional	Desempeño del SGC	(Nº de indicadores satisfactorios total de indicadores)x100	80%	Medir el nivel de desempeño del sistema de gestión de calidad	85%	85%	85%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
	Porcentaje de cumplimiento del objetivo de calidad	(Nº de objetivos de calidad cumplidos /total de objetivos)x100	80%	Medir el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad	100%	100%	100%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICIENCIA
		(Nº de proyectos/programas ejecutados)/total proyectos /programas formulados)x100	80%	Medir el nivel de cumplimiento en la ejecución de los planes de desarrollo y de gestión	95.2 %	95.2 %	95.2%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICIENCIA
Gestión de Bienestar Universitario	Indice de participación de la comunidad universitaria en los diferentes programas de bienestar universitario	Número de funcionarios administrativos, docentes, estudiantes que participaron en programas de formación programados por bienestar universitario durante el semestre/total de funcionarios administrativos, docentes y estudiantes de la institución)x100	50%	Identificar el porcentaje de participación de la comunidad universitaria en los diferentes programas de formación ofrecidos por bienestar universitario	86,0 %	71%	79%	En cumplimiento con el indicador, se planearon actividades y programas que llegaron a toda la población académica contando con un número significativo de participantes	INDICADOR DE EFECTIVIDAD



SC5544-1



**U n i d o s s o m o s m á s**



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
 Gobernación de Santander  
 Vigilada Mineducación  
 NIT 800.024.581-3

	Porcentaje de estudiantes beneficiados con beca	# de estudiantes beneficiados con beca / total de estudiantes matriculados en la institución X 100	40%	Medir el esfuerzo de la institución para generar incentivos económicos a los estudiantes con talento	38%	41%	40%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Disponibilidad de espacios para el desarrollo de los programas de bienestar universitario	Nº de convenios y alianzas que permitan el desarrollo de los programas de bienestar universitario	8	Evidenciar la capacidad de gestión con entidades y organizaciones que permitan el desarrollo de las actividades de bienestar	4	5	9	En cumplimiento con el indicador, se planearon actividades y programas que llegaron a toda la población académica contando con un número significativo de participantes	INDICADOR DE EFICACIA
	Porcentaje de actividades realizadas desde los programas de Bienestar Universitario	# Número de actividades realizadas / número de actividades programadas X 100	85%	Medir el cumplimiento de las actividades que son programadas desde la oficina de Bienestar Universitario	100	100%	92%	Se cumplió a cabalidad con el plan de acción en las actividades programadas para la comunidad académica	INDICADOR DE EFICACIA
Gestión de Apoyo a la Formación	Uso de las colecciones en sala	(Total de consultas en sala/Total de títulos disponibles)x100	70%	Estimar el nivel de uso de los documentos ofrecidos por la biblioteca para lectura en sala durante el semestre académico	32%	30%	31%	No se cumplió la meta del 70%, fundamentalmente por el cambio de sistema de obtención de los libros de abierto a cerrado, lo cual	INDICADOR DE EFICACIA



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Página 12 de 35

Barrancabermeja / Santander / Colombia



**UNIPAZ**

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
 Gobernación de Santander  
 Vigilada Mineducación  
 NIT 800.024.581-3

								desestimul ó el prestamo	
	Uso de las colecciones a domicilio	(Total de préstamos de libros a domicilio/ total de libros disponibles)x100	20%	Estimar el nivel de uso de los documents ofrecidos para préstamo a domicilio durante el semestre académico	13%	13%	13,0%	No se cumplió la meta del 20%, fundamenta lmente por el cambio de sistema de obtención de los libros de abierto a cerrado, lo cual desestimul ó el prestamo	INDICAD OR DE EFICACIA
	Actualización de la Base de datos	(Total de libros registrados en BD/total de libros en inventario)x100	50%	Actualizar el registro digital el material bibliográfico para garantizar	91%	100%	96%	Se cumple la meta de actualizaci ón del registro de la base de datos	INDICAD OR DE EFICIENC IA
	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de biblioteca	(Nº de usuarios satisfechos/total de encuesta aplicadas)x100	70%	Medir la satisfacción de los usuarios con el servicios brindado por la biblioteca	74%	71%	73%	Se cumple con el nivel de satisfacción	INDICAD OR DE EFICIENC IA
	Presupuesto asignado a la actualización de las colecciones	(monto destinado a la actualización de las colecciones/pres upuesto total de la universidad)x100	10%	Estimar la proporción del presupuesto asignado por la institución para actualizar la colección de la biblioteca	4%	2,0%	3,0%	La meta es demasiado alta para el presupuest o institucional de rentas propias	INDICAD OR DE EFICACIA
<b>Gestión de Registro y Control Académico</b>	Indice de reclamaciones durante el periodo de renovación de matriculas	(Nº de reclamaciones recibidas/total de estudiantes matriculados)x10 0	5%	Medir la eficacia del sistema de información Registro y Control Académico	2%	1%	2%	Se cumple con el indicador ya que todas las reclamacio nes recibidas por parte de los estudiantes fueron atendidas inmediatam ente.	INDICAD OR DE EFICACIA



SC5544-1



**U n i d o s s o m o s m á s**

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Página 13 de 35

Barrancabermeja / Santander / Colombia



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
 Gobernación de Santander  
 Vigilada Mineducación  
 NIT 800.024.581-3

	Nivel de cumplimiento reporte de notas en el sistema	(Nº de asignaturas reportadas/total de asignaturas)x100	90%	Cumplimiento de las fechas establecidas en el calendario académico para el reporte de las notas en el sistema	95%	91%	93%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Indice de selectividad	(Nº de admitidos en el periodo académico/ Nº de inscritos periodos académicos)x100	85%	Medir el promedio de aspirantes seleccionados por periodo académico	88%	85%	87%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Indice de absorción	(Nº de matriculados por periodo académico/Nº de admitidos por periodo académico)x100	85%	Medir el promedio de matrícula por periodo académico	87%	79%	83%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Indice de renovación de matrícula	(Nº de renovaciones de matrícula en el periodo académico actual/total matriculados periodo académico anterior)x100	80%	Aumento de estudiantes matriculados en los diferentes programas académicos con relación al periodo anterior	77%	90%	84%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
Gestión Humana	Nivel de cumplimiento de los requisitos de vinculación	Personal vinculado/Personal seleccionado)x100	80%	cumplimiento de los requisitos de vinculación	100%	100%	100%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Evaluaciones de desempeño personal administrativo	(Nº de evaluaciones de desempeño realizadas/Nº de funcionarios Carrera Administrativa)x100	70%	Cumplimiento aplicación de los instrumentos de evaluación de desempeño del personal administrativo	100%	100%	100%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
		(Nº de acuerdos de gestión evaluados/Nº de funcionarios de libre nombramiento y remoción )x100			75%	75%	75%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Página 14 de 35

Barrancabermeja / Santander / Colombia



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
 Gobernación de Santander  
 Vigilada Mineducación  
 NIT 800.024.581-3

	Evaluaciones de desempeño personal docente	(Nº de evaluaciones de desempeño realizadas/ Nº de docentes)x100	80%	Porcentaje de cumplimiento en la aplicación de los instrumentos de evaluación de desempeño del personal docente	74%	74%	74%	INCUMPLIMIENTO BAJO: Los responsables de la evaluación la realizaron a través del portal de servicios académicos.  ACCIONES DE MEJORA: Mejorar los mecanismos de Comunicaciones entre el Director de Escuela y los docentes de los Programas Académicos para que los estudiantes cumplan con el deber de realizar la Evaluación docente	INDICADOR DE EFICACIA
	Nivel de cumplimiento programas de capacitaciones	(Nº de capacitaciones ejecutadas/Nº de capacitaciones programadas)x100	70%	Nivel de cumplimiento del plan de capacitación	81%	81%	81%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Capacitación personal Docente y Administrativo	(Nº de funcionarios capacitados/ Nº de total de funcionarios a capacitar)x100	60%	Medir la gestión institucional en la capacitación a los funcionarios (administrativos y docentes)	77%	77%	77%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICIENCIA
Gestión de Aseguramiento de la Calidad	Conformidad del producto	(Nº de productos no conforme tratados/Nº de productos no conforme detectados)x100	80%	Eficacia del tratamiento dado a los productos no conformes	85%	90%	88%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
	Atención quejas y reclamos	Quejas y reclamos atendidos/Quejas y reclamos recibidos)x100	80%	Atención de quejas y reclamos	90%	95%	93%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFECTIVIDAD



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 15 de 35



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
 Gobernación de Santander  
 Vigilada Mineducación  
 NIT 800.024.581-3

	Nivel de cumplimiento acciones correctivas/prevencivas	Nº de acciones correctivas cerradas/Nº de acciones correctivas detectadas)x100	80%	Acciones correctivas/ preventivas eficaces	95%	95%	80%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Cumplimiento plan de auditorias	(auditorias internas realizadas/auditorias internas programadas)x100	80%	Medir el nivel de cumplimiento de plan de auditorias	90%	90%	90%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICIENCIA
Gestión de Formación	Integración entre ejes sustantivos	(No. De proyectos que integran los tres ejes sustantivos docencia, investigación y proyección social / total de proyectos) X 100	100%	Fomentar la sinergia entre los componentes de proceso de formación	100%	100%	100%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
	Nivel de formación de los docentes	Nº de docentes TC con título de doctor/ total de docentes TC)x100	1%	Garantizar la idoneidad del personal docente para el ejercicio de los 3 ejes constituyentes del proceso de formación	2.37%	4%	3.34%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
		Nº de docentes TC con título de maestría/total de docentes TC)x100	15%		17%	29%	23%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
		Nº de docentes TC con título de especialización /total de docentes TC)x100	50%		53%	74%	63,5%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Impacto de la investigación desde el contexto externo	No. de artículos científicos publicados en revistas indexadas nacionales y/o internacionales	12	Fomentar el cumplimiento de la misión institucional a través de la solución a los problemas de la comunidad por medio de proyectos de investigación	13	14	27	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
	Impacto de la investigación desde el contexto interno	No. de artículos científicos publicados en revistas de UNIPAZ	12	Fomentar el cumplimiento de la misión institucional por medio de proyectos de investigación	7	12	19	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703  
 informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 16 de 35





# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

	Participación de los estudiantes en proyectos de investigación formativa	Nº de estudiantes por programas que participan como auxiliares de investigación en proyectos de los docentes	200 Estudiantes	Impulsar la participación estudiantil en los procesos de investigación	304	212	258	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Apoyo al trabajo investigativo	Porcentaje del presupuesto institucional dedicado a la investigación	10%	Asegurar la disponibilidad interna de recursos para los proyectos de investigación	11.5 %	11.5 %	11.5	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICIENCIA
	Apoyo externo a la investigación	(Nro. de proyectos de investigación en curso con financiación externa / Total de proyectos de investigación) x 100	50%	Gestionar recursos externos para los proyectos de investigación	87%	94%	90,50%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
	Grado de proyección social	(Número de estudiantes beneficiados en prácticas académicas / Nro de estudiantes de últimos semestres) x 100	60%	Medir el grado de interacción entre la universidad, sociedad y el sector productivo	66%	81%	73,50%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
	Impacto Regional de los egresados	(Total de egresados vinculados al sector productivo / Total de egresados) x 100	80%	Impacto de los egresados en el desarrollo de la región	82%	81%	81,50%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
<b>Gestión Financiera</b>	Porcentaje de Presupuesto Ejecutado para la Inversión (Transferencias y Convenios Interadministrativos)	Presupuesto de Ingreso Ejecutado por Inversión / Presupuesto Aprobado para Inversión	50%	Cumplimiento de la Ejecución Presupuestal de las Inversiones	52,0 %	91%	72%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICIENCIA
	Porcentaje de Ejecución Presupuestal del Ingreso	Ejecución presupuestal del ingreso/Presupuesto aprobado*100	50%	Cumplimiento de la Ejecución de los Ingresos de la Vigencia	45,0 %	88%	67%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Porcentaje de Ejecución Presupuestal del Gasto	Ejecución presupuestal del gasto/Presupuesto aprobado*100	50%	Cumplimiento de la Ejecución del Gasto de la Vigencia	44,0 %	88%	66%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703  
informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 17 de 35



# UNIPAZ

Decreto Ordenanzal 0331 de 1987  
 Gobernación de Santander  
 Vigilada Mineducación  
 NIT 800.024.581-3

<b>Gestión Documental</b>	Ordenación por dependencias el Fondo Documental Acumulado - FDA	# de actividades ejecutadas / # actividades programadas*100	100%	Ordenar el acervo documental existente en el FDA para tener un mejor acceso a la información	100%	100%	100%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Conservación documental	# de inventarios documentales físicos organizados por dependencia / total de inventario documental físico institucional * 100	70%	Conocer los documentos que han sido preservados para su acceso y difusión	33%	33%	33%	<p>INCUMPLIMIENTO MEDIO: Se cumplió con un 66% por parte de las dependencias en la organización del inventario documental en físico del archivo de gestión de la vigencia 2017 de acuerdo con la TRD</p> <p>ACCIONES DE MEJORA: Sensibilización sobre el uso de las TRD para la organización de las series documentales. Optimizar la distribución de los espacios. Eliminación de los documentos que cumplen con los tiempos de retención.</p>	INDICADOR DE EFICACIA
	Solicitud de PQRSF	# de PQRSF atendidas / # de PQRSF presentadas * 100	95%	Conocer las solicitudes presentadas de PQRSF a la institución	96%	96%	98%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA



SC5544-1



— **U n i d o s   s o m o s   m á s** —



# UNIPAZ

Decreto Ordenanzal 0331 de 1987  
 Gobernación de Santander  
 Vigilada Mineducación  
 NIT 800.024.581-3

	Comunicaciones oficiales	# de comunicaciones oficiales despachadas / # de comunicaciones oficiales recibidas * 100	95%	Medir la prontitud del despacho de las comunicaciones oficiales, recibidas y entregadas que requieren respuesta	95%	96%	96%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
Gestión de Recursos Físicos	Eficacia en el Programa de Mantenimiento Preventivo de Bienes Institucionales	No. de Mantenimientos Preventivos realizados / No. de Mantenimientos Preventivos programados*100	90%	Medir el cumplimiento del programa de mantenimiento bienes institucionales de la vigencia, con el propósito de prevenir las fallas, manteniendo los bienes en optimas condiciones	89%	95%	92%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Eficacia en la Prestación de Servicios	No. de servicios atendidos oportunamente * / total de servicios recibidos*100	95%	Medir el nivel de eficacia en la Prestación de Servicios	95%	90%	93%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Oportunidad en la entrega de bienes disponibles en el Almacén	Numero de requerimientos de bienes / Total de requerimientos de bienes recepcionados*100	90%	Realizar la entrega de los bienes disponibles en el almacen Institucional dando respuesta oportuna a los requerimientos de la areas del Instituto Universitario de la Paz	96%	95%	96%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
Gestión Jurídica y de Contratación	Asesorías y/o consultas solicitadas	Asesorías resueltas / Asesorías requeridas*100	85%	Determinar la eficacia de asesorías brindadas	98%	97%	98%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Elaboración de contratos y/o convenios interadministrativos, otros y adicionales	Número de contratos ejecutados / Número de contratos elaborados*100	70%	Hacer seguimiento a las necesidades de la Institución	100%	100%	100%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Página 19 de 35

Barrancabermeja / Santander / Colombia



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
 Gobernación de Santander  
 Vigilada Mineducación  
 NIT 800.024.581-3

Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Registro de documentos	Números de contratos registrados en el SECOP / Números de contratos suscritos por la entidad*100	95%	Cumplir con los principios de publicidad y transparencia en los contratos de la Entidad	100%	100%	100%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Términos de respuesta para derechos de petición e información	Derechos de petición resueltos antes de 15 días / Derechos de petición presentados*100	70%	Cumplir los términos legales para proferir respuestas	100,00%	100%	100%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Términos de respuesta para Derechos de Petición e Información	Derechos de petición resueltos antes de 10 días / Derechos de petición presentados*100	70%	Cumplir los términos legales para proferir respuestas	100%	100%	100%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Procesos judiciales	Número de demandas y acciones de tutela con fallo a favor / Número de demandas y acciones de tutela interpuestas y contestadas*100	70%	Defender los derechos de la entidad	100%	70%	85%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Resoluciones sobre situaciones administrativas	Número de resoluciones elaboradas / Número de situaciones administrativas requeridas*100	80%	Conocer el número de situaciones administrativas	100%	100%	100%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Nivel de desempeño de los proveedores	Número de proveedores evaluados satisfactoriamente / Número de proveedores del periodo x100	90%	Medir el nivel de satisfacción respecto a la labor de los proveedores	95%	95%	95%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Nivel de uso de salas de audiovisuales y auditorio	(Nº de solicitudes de sala y auditorio efectivas/Cantidad de solicitudes tramitadas de sala y auditorio)x100	60%	Determinar el nivel de uso efectivo de las salas y el auditorio de la Biblioteca	98%	98%	97%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703  
 informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 20 de 35



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

	Distribución porcentual de estudiantes por computador con acceso a internet	(Nº de computadores disponibles con internet para uso de los estudiantes/Total de estudiantes matriculados)x100	8%	Establecer la cantidad de computadores disponibles de las salas de computos de la institución para la realización de las actividades académicas de los estudiantes	5%	6%	6%	INCUMPLIMIENTO BAJO: El indicador del estado de la meta objetivo disminuyó en un 2% con respecto al semestre anterior, esto se debió al incremento del número de estudiantes en los diferentes programas académicos ACCIONES DE MEJORA:	INDICADOR DE EFICACIA
	Uptime	tiempo en funcionamiento / total de tiempo(24x7)	90%	Determinar el porcentaje de utilización de la plataforma tecnológica con base al total de tiempo	88%	100%	94%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Tasa de Oportunidad del Servicio	Número de servicios atendidos oportunamente / total de servicios solicitados*100	70%	Medir la oportunidad en la atención de los servicios solicitados	89%	89%	89%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
	Tasa de cumplimiento en la entrega de Documentos Técnicos	Número de documentos técnicos entregados oportunamente / total de documentos técnicos a entregar*100	80%	Suministrar oportunamente los Documentos técnicos especificados en la ficha de caracterización del proceso	100%	50%	75%	INCUMPLIMIENTO BAJO: El indicador no se cumplió porque el personal docente que apoya el proceso no fue contratado en el periodo intersemestral. ACCIONES DE MEJORA:	INDICADOR DE EFICACIA



**U n i d o s   s o m o s   m á s**



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

	Tasa de atención del servicio	Número de solicitudes atendidas satisfactoriamente/ Número total de solicitudes recibidas*100	70%	Medir el grado de cumplimiento del servicio	98%	91%	95%	INDICADOR CUMPLIDO A SATISFACCIÓN	INDICADOR DE EFICACIA
--	-------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	-----	---------------------------------------------	-----	-----	-----	-----------------------------------	-----------------------

## 9. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para garantizar la retroalimentación con el cliente y partes interesadas, la Institución ha diseñado e implementado un sistema de atención a las PQRSF Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades; como parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La oficina de Evaluación y Control de Gestión elabora un informe semestral de seguimiento a las PQRSF, con base en los reportes trimestrales que le suministra la ventanilla única, la cual es la oficina encargada de recolectar esta información.

El mecanismo con que cuenta la institución para medir el nivel de satisfacción de su cliente principal, es decir, los empresarios que vinculan a los egresados graduados, es una encuesta, la cual se aplicó durante los meses de septiembre a noviembre de 2017. Los resultados de la misma se encuentran consignados en el respectivo INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, el cual se anexa al presente informe.

Los empresarios destacan los resultados en su desempeño en lo referente a las competencias laborales específicas de sus respectivas profesiones, sentido de pertenencia, compromiso y desempeño en las áreas técnicas. El análisis de los resultados evidenció algunos niveles de insatisfacción, a los cuales se les debe plantear acciones de mejora.

En resumen, el resultado es altamente satisfactorio, ya que para el 95% de las empresas encuestadas el graduado de UNIPAZ llena sus expectativas y necesidades. Existe sólo un 5% de las empresas que no se sienten conformes con el producto de UNIPAZ; tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico:



Figura 1. Medición del nivel de satisfacción del cliente.



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

En cuanto a las PQRSF, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se muestra a continuación los resultados de la vigencia 2017. La Oficina de Evaluación y Control de Gestión, en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, dispone a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, la información obtenida a través del procedimiento de PQRSF obtenida por los diferentes medios dispuestos, consolidada en el respectivo INFORME DE PQRSF VIGENCIA 2017.

En el siguiente gráfico, se muestra el comportamiento de los diferentes tipos de solicitudes PQRSF recibidas y tramitadas por la institución durante la vigencia 2017.

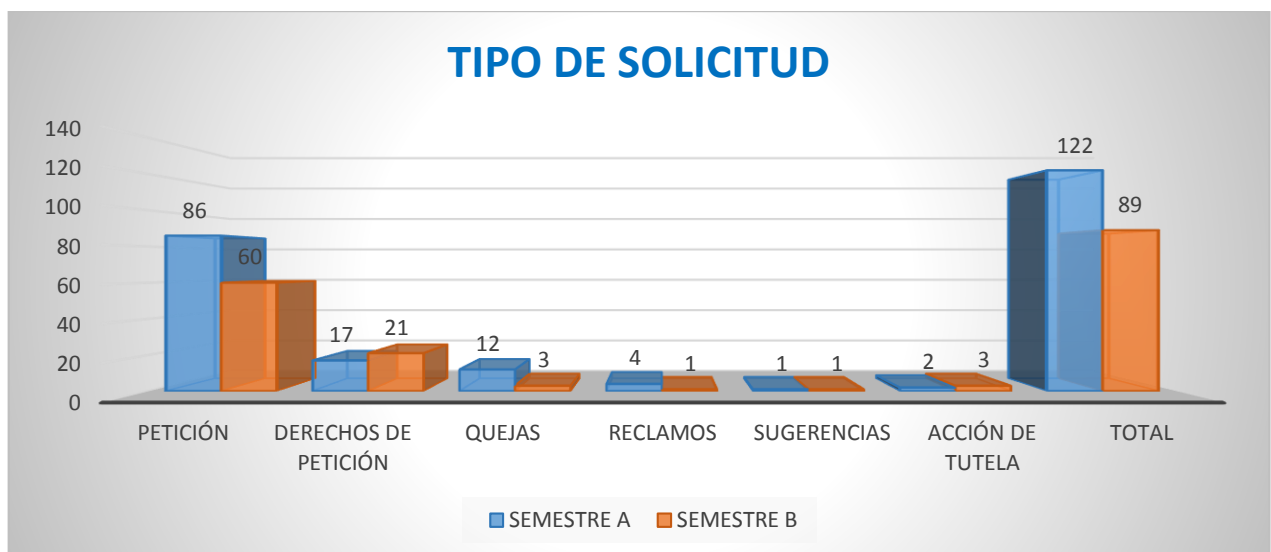
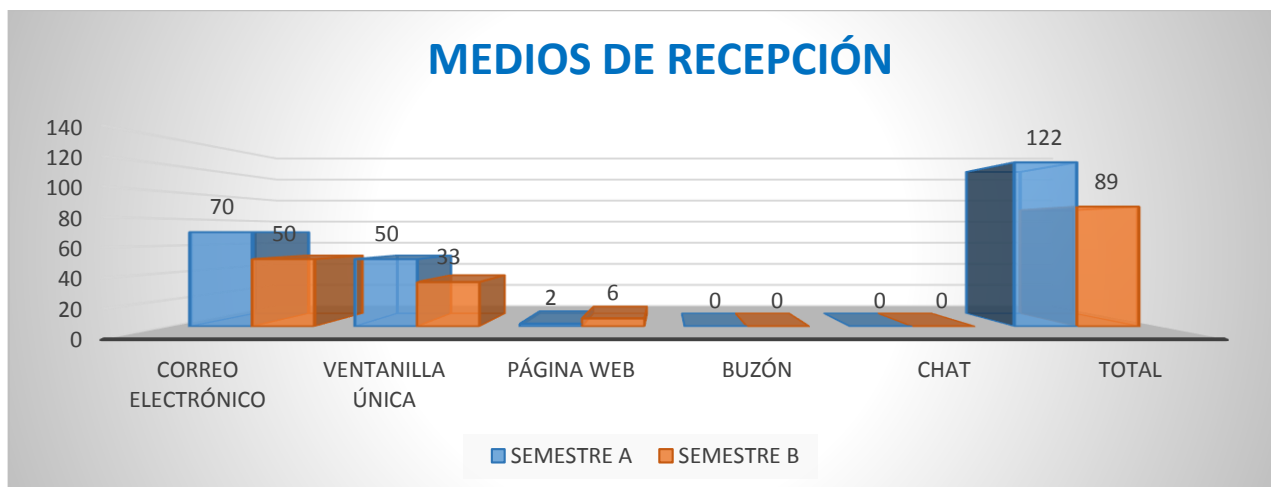


Figura 2. Tipos de solicitudes de PQRSF.

Los medios establecidos para la recepción de las PQRSF más utilizados por las partes interesadas fueron el correo electrónico (56%) y la ventanilla única (37%).



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

### Figura 3. Medios de recepción de PQRSF.

Cabe destacar la gran capacidad de respuesta institucional y entrega oportuna de respuesta a las solicitudes de PQRSF interpuestas por las partes interesadas, ya que se respondieron el 96% de las solicitudes requeridas y sólo el 4% quedaron pendientes por responder. Estas últimas se deben a que la solicitud no era clara o ambigua y por consiguiente dificultaba su respuesta.



Figura 4. Medición del nivel de respuesta a las PQRSF recibidas.

## 10. RESULTADOS DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS

### 10.1. Balance de resultados por proceso.

#### Número de hallazgos por Requisito

Los resultados de la evaluación realizada frente a los criterios de auditoría correspondientes a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, se relacionan a continuación, estableciendo así, una diferencia entre los requisitos del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC) y la forma como se lleva a cabo por parte de la Institución. Estos hallazgos permiten identificar de manera específica las acciones correctivas u oportunidades de mejora que se requieren en algunos de los procesos.



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s





UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

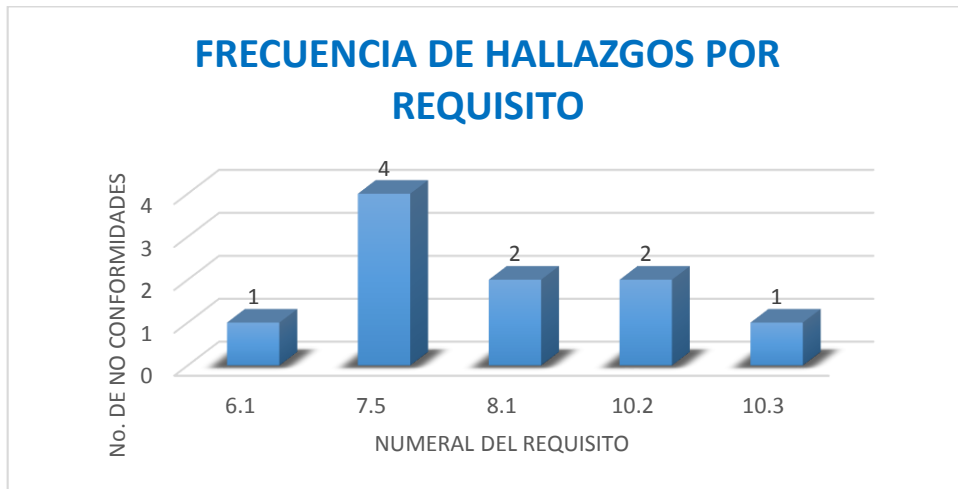


Figura 5. Descripción de número de hallazgos por requisito.

De la relación de no conformidades detectadas en la evaluación a la luz del estándar NTC ISO 9001:2015; se puede concluir que el mayor porcentaje está representado en el numeral 7.5 Información Documentada, específicamente en lo referente a los numerales 7.5.2 Creación y Actualización y 7.5.3 Control de la Información Documentada; ya que fueron estos los que se presentaron en la mayoría de procesos auditados; tal como se describe en cada una de las auditorías, por cuanto este deberá ser uno de los puntos prioritarios para adelantar acciones de mejora durante la siguiente vigencia.

En la gráfica se observa que el mayor número de oportunidades de mejora se presentan en los requisitos relacionados con la Información Documentada, con un 40% (4 no conformidades de 10 en total), seguido de los aspectos relacionados con la Planificación y Control Operacional y No conformidad y Acción Correctiva, con un 20% cada una (2 No conformidades de 10 en total) y finalmente, con Mejora Continua (Planes de mejoramiento) y Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades, con un 10% cada una (1 No conformidad de 10).

Desde la Oficina de Evaluación y Control de Gestión, se recomienda concentrar en estos numerales los esfuerzos para identificar y eliminar la causa raíz de las no conformidades encontradas, mediante la puesta en marcha de planes de mejoramiento transversales y que dispongan de los recursos necesarios para asegurar su mitigación de manera eficaz. Es importante aclarar que aunque en la gráfica se puede identificar una mayor incidencia en algunos requisitos, esto no quiere decir que sea el único criterio para el establecimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora que garanticen su mitigación definitiva; ya que ciertos numerales con una frecuencia menor, también pueden presentar un impacto significativo en los procesos afectados.

Por lo tanto, es de gran importancia resaltar que cada proceso debe realizar planes de mejoramiento con acciones correctivas claras, concretas, prácticas y funcionales para

U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 25 de 35



SC5544-1





# UNIPAZ

Decreto Ordenanzal 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

todas las no conformidades detectadas y revisar las observaciones para definir si son fuente para la aplicación de acciones de mejora.

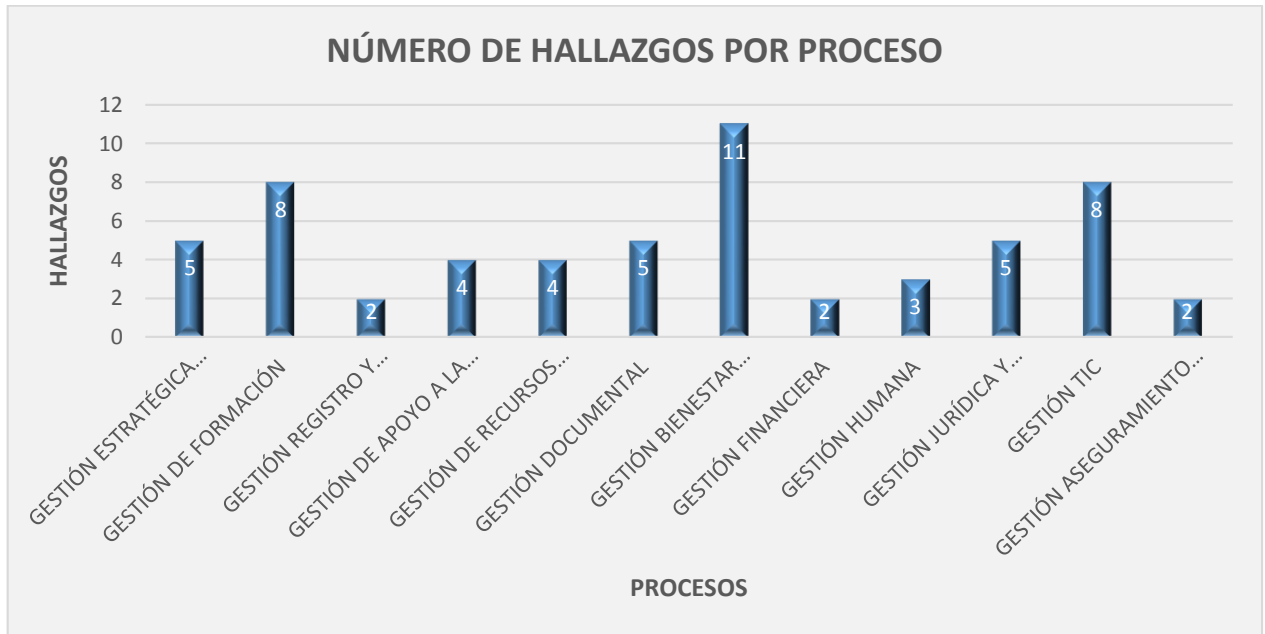


Figura 6. Descripción de Número de hallazgos por proceso

## Descripción de hallazgos por proceso

Una vez totalizados los hallazgos y en concordancia con los criterios de auditoría, se establecieron 49 observaciones que representan un 83% de los hallazgos y 10 no conformidades, que representan el 17%, para un total de 59 hallazgos; los cuales se muestran en el siguiente gráfico:



U n i d o s s o m o s m á s



**UNIPAZ**

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
 Gobernación de Santander  
 Vigilada Mineducación  
 NIT 800.024.581-3



**Figura 7. Descripción de hallazgos por proceso**

La distribución del número de hallazgos por proceso es relativamente uniforme; sin embargo, se debe prestar especial atención a los procesos con mayor número de no conformidades detectadas; con el fin de adelantar las respectivas acciones de mejora, tales como capacitar a su personal y sensibilizarlos acerca de la importancia de adoptar acciones correctivas efectivas y concretas que garanticen la mitigación definitiva de las posibles causas y establezcan actividades que representen la apropiación de la cultura de la mejora continua que se pretende lograr desde la política y objetivos de calidad.

## 10.2. Comparativo con los ciclos de auditoria anteriores.

Auditoria / Año	N° de No conformidades	Observaciones	Total Hallazgos (No conformidades más observadas)
2010	33	0	33
2011	31	4	35
2012	12	9	21
2013	13	10	22
2014	18	15	33
2015	18	14	32
2016	24	29	53
2017	10	49	59



SC5544-1



U n i d o s   s o m o s   m á s



**UNIPAZ**

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

### 10.3. Comparativo de requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

Requisito	No Conformidades	Observaciones	Total Hallazgos
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	0	5	5
6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades	1	7	8
7.5 Información Documentada	4	17	21
8.1 Planificación y Control Operacional	2	8	10
10.2 No conformidad y Acción Correctiva	2	8	10
10.3 Mejora Continua	1	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>49</b>	<b>59</b>

### 11. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Tipo de Acción	Establecidas	Implementadas	Estado
<b>Acción correctiva</b>	Las acciones correctivas se encuentran consolidadas en los Planes de mejoramiento por proceso. Para la vigencia 2017 se suscribieron un total de 13 acciones correctivas resultantes del ciclo de Auditorías.	Hasta la fecha se han implementado 3 acciones correctivas, debido a que los planes de mejoramiento se suscribieron recientemente	De las 3 acciones correctivas implementadas producto del ciclo de auditorías, 2 se encuentran finalizadas y 1 abierta. Por consiguiente, 12 acciones se encuentran en proceso de ejecución, ya que las actividades finalizan al culminar el semestre B de 2018.
<b>Acción de Mejora</b>	Las acciones de mejora se han establecido producto del resultado del ciclo de auditorías, producto de las autoevaluaciones periódicas y de los planes de mejoramiento suscritos ante los organismos de control	Las acciones de mejora se han implementado en los Planes de Mejoramiento suscritos como resultante del ciclo de auditorías, producto de las autoevaluaciones periódicas y de los suscritos ante los organismos de control	Las acciones de mejora se han implementado en los planes de mejoramiento suscritos por procesos, además de los planes de mejoramiento suscritos por la institución ante los entes de control.



**U n i d o s s o m o s m á s**



**UNIPAZ**

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

<b>TOTAL</b>			<b>ACCIONES CORRECTIVAS          TOTALES: 13          ACCIONES CORRECTIVAS          CERRADAS: 3          ACCIONES CORRECTIVAS EN          EJECUCIÓN: 10</b>
--------------	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 12. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

<b>RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA</b>		
<b>PROCESO</b>	<b>PROPUESTA</b>	<b>PROPONENTE</b>
<b>GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD</b>	Implementar campaña de sensibilización con todos los responsables de procesos, con el fin de que realicen adecuadamente el control de documentos en lo referente a la actualización de impresos y publicados en el website institucional y el no uso de documentos sin incorporar al SIGAC.	Oficina de Evaluación y Control de Gestión
	Diseño e implementación de una matriz unificada de normatividad que afecta al SIGAC (NTC ISO 9001:2015, Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Decreto 1072 de SG-SST y Lineamientos de Acreditación del CNA)	Oficina de Evaluación y Control de Gestión
	Actualizar la matriz de riesgos institucional para asegurar su funcionalidad y que permita el enlace entre los resultados del análisis de contexto, el establecimiento de las partes interesadas, la gestión de riesgos y oportunidades y la medición del desempeño del proceso (indicadores de gestión)	Oficina de Evaluación y Control de Gestión
<b>GESTIÓN HUMANA</b>	Incorporar el subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo a la estructura del SIGAC, con base en lo establecido en el Decreto 1072 de 2015.	Coordinadora de Salud Ocupacional



**U n i d o s   s o m o s   m á s**



**UNIPAZ**

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

<b>GESTIÓN DE FORMACIÓN</b>	Seguir Estimulando la participación de los estudiantes en grupos, semilleros, actividades extracurriculares, instancias de representación y decisión tanto de los programas como institucionales, con el ánimo de mejorar la competencia investigativa y de conocimiento que pueden adquirir los estudiantes.	Vicerrectora
<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	Actualizar el formato para reporte del Plan de Acción Institucional de manera más funcional y como herramienta para fomentar la cultura de la planeación, de manera que permita agilizar los procesos de recolección y consolidación de información y aumentar así la eficacia en la capacidad de respuesta de la institución.	Jefe de Planeación
	Organizar en un cuadro de control unificado las fechas establecidas para rendición de informes	Jefe de Planeación

### 13. SEGUIMIENTO A LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR

SEGUIMIENTO A LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR		
Compromisos establecidos	Responsable	Estado de la Acción (seguimiento)
Incluir conceptos alusivos al control interno y acreditación en la política de calidad, ya que el SIGAC integra estos subsistemas	Comité CGAC	En espera de aprobación
Incumplimiento del indicador del proceso de Gestión de Bienestar Universitario, porcentaje de estudiantes beneficiados incentivos por contraprestación	Jefe de Bienestar Universitario	Cumplido
Incumplimiento del indicador del proceso de Gestión de Bienestar Universitario, porcentaje de estudiantes beneficiados en incentivo por talento	Jefe de Bienestar Universitario	Cumplido



**U n i d o s s o m o s m á s**



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

Incumplimiento del indicador del proceso de Gestión de Formación Grado de proyección social	Vicerrectora	Cumplido
Incumplimiento del indicador del proceso de Gestión Financiera Porcentaje de Presupuesto Ejecutado para la Inversión (Transferencias y Convenios Interadministrativos)	Directora Administrativa	Cumplido
Incumplimiento del indicador del proceso de Gestión Financiera Porcentaje de Ejecución presupuestal del gasto	Directora Administrativa	Cumplido

## 14. REVISIÓN DE CAMBIOS QUE PUEDAN AFECTAR EL DESEMPEÑO DEL SISTEMA

CAMBIOS QUE PUEDAN AFECTAR EL DESEMPEÑO DEL SIGAC						
<b>Normas NTC - ISO 9001:2015</b>	x	<b>Procesos</b>	x	<b>Estructura</b>	x	<b>Ver descripción</b>
<b>Decreto 1072 de 2015</b>	x	<b>Servicios</b>	x	<b>Estructura</b>	x	
<b>Elección de Nuevo Rector</b>	X	<b>Procesos</b>	X	<b>Estructura</b>	x	
<b>Elección de Nuevo Presidente de la República y Nuevo Congreso</b>	X	<b>Procesos</b>	X	<b>Estructura</b>	X	
Descripción						
<p>Cambios constantes en la Ley 80 y en general, en lo referente a contratación estatal, lo cual afecta la documentación de los procesos de Gestión de Recursos Físicos, Gestión Jurídica y Contratación y Gestión Financiera.</p> <p>La nueva versión de la Norma NTC ISO 9001:2015, por la serie de nuevos cambios que establece para el sistema.</p> <p>La implementación del Decreto 1072 de 2015 acerca del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, ya que la institución maneja un sistema integrado y por ende se espera su articulación con el SIGAC.</p> <p>La elección de nuevo Rector, ya que en caso de haber llegado una persona externa podía generar cambios en la estructura del SIGAC o movimientos en su personal a cargo.</p>						



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703  
informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 31 de 35



**UNIPAZ**

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

La elección de nuevo presidente de la República y de nuevo Congreso, podrían afectar el desempeño del SIGAC, ya que por tratarse de una Institución de Educación Superior, podría verse afectada por variaciones en la normatividad alusiva al sector de educación superior.

## 15. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

A continuación, se relacionan los recursos invertidos en la mejora del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad (SIGAC)

ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS		
PROCESO BENEFICIARIO	CONCEPTO	VALOR EJECUTADO
TODOS	Diplomado en Sistemas de Gestión de Calidad NTC ISO 9001:2015 con ICONTEC y Curso de Auditoria Interna para 30 funcionarios	33.777.099
TODOS	Software para articulación de las funciones académica y administrativa	85.000.000
TODOS	Auditoria de renovación vigencia 2017	4.170.384
TODOS	Auditoria de seguimiento vigencia 2018	7.519.198
TODOS	Afiliación a ICONTEC	714.000
<b>TOTAL</b>		<b>131.180.681</b>

Fuente: Secretaría General (Proceso de Gestión Jurídica y Contratación)

## 16. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La Gestión de Riesgos representa una herramienta importante para el trabajo de auditoría interna desde la fase de planeación y de manera transversal a cada uno de los componentes del ciclo PHVA propio de los diferentes procesos; por cuanto implica la identificación de estos para establecer controles que deriven en acciones preventivas que reduzcan su posible manifestación. Con base en esto, dentro de las etapas de auditoría al Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, se revisaron y actualizaron los mapas de riesgos asociados al desarrollo de las diferentes actividades abordadas desde cada proceso y el nivel de afectación que puedan presentar para el logro de los objetivos planteados en materia de la administración y gestión del proceso o de corrupción.



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 32 de 35





# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

Adicionalmente, se definieron los controles periódicos respectivos para su mitigación. Se estableció la realización de dos revisiones por año, con el propósito de evaluar la eficacia de los controles establecidos para cada tipo de riesgo.

La revisión del estado de los riesgos establecidos en cada proceso, a diciembre de 2017, arrojó el siguiente resultado:

PROCESO	ACEPTABLE	TOLERABLE	MODERADO	IMPORTANTE	INACEPTABLE	TOTAL
Gestión de Recursos Físicos	1	2	1			4
Gestión Bienestar Universitario	4	3				7
Gestión de Apoyo a la Formación	1		2	2		5
Gestión de Aseguramiento de la Calidad		3	2	1		6
Gestión de Formación	1	3	2	1		7
Gestión Estratégica	1	3	3			7
Gestión Financiera	1	2	1		1	5
Gestión Humana		4				4
Gestión Registro y Control Académico	4	2				6
Gestión de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones		6	2			8
Gestión Jurídica y de Contratación		4	2			6
Gestión Documental		2	2	1		5
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>45</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>70</b>



U n i d o s s o m o s m á s

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 33 de 35



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

## 17. CONCLUSIONES

1. Se evidencia la consolidación de una cultura institucional de la mejora continua, lo cual se puede apreciar en la apropiación del sistema por parte de los responsables de procesos, el acierto en el proceso y control de las auditorías internas, el cumplimiento de las metas establecidas en los planes de mejoramiento, la implementación de las acciones de mejora establecidas con anterioridad y la percepción del SIGAC como herramienta de apoyo para fomentar la mejora continua.

2. El análisis de la Política y los Objetivos de calidad por parte de los responsables de proceso y la alta dirección, arrojó que se ajusta plenamente a la visión y misión de la Institución. Sin embargo, la implementación de los nuevos requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 y debido a la integración de los demás subsistemas, se hace necesario incluir en ella conceptos alusivos a la acreditación, el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

3. El resultado de la evaluación de los indicadores de gestión presenta un nivel de cumplimiento bueno para la vigencia y en su promedio de los últimos dos años; lo cual evidencia el trabajo en equipo y coordinación de las acciones por parte de los responsables de procesos y la eficacia de las campañas de capacitación y sensibilización por parte de la Oficina de Evaluación y Control de Gestión acerca de la importancia del cumplimiento de las acciones preventivas, correctivas y de mejora.

4. La alta dirección, en cabeza del señor Rector, ha diseñado e implementado acciones efectivas para la promoción de la mejora continua en todos los procesos, como son el fortalecimiento de las TIC y del Sistema de Gestión Documental, el aumento en la confiabilidad de la información aportada por la institución a los sistemas de información estatales (SNIES, SPADIES, OLE, MIDE o SIA Contraloría) y el ofrecimiento del Diplomado en Sistemas de Gestión de la Calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 con ICONTEC, que representó la capacitación en dicha norma y la formación en auditoría interna para 30 funcionarios de la institución. Esto permite mejorar sustancialmente la capacidad de respuesta y el grado de confiabilidad de la información que genera UNIPAZ.

5. Los objetivos de calidad se cumplieron a cabalidad, lo cual evidencia el compromiso de la alta dirección por dar cumplimiento a las premisas establecidas en la política de calidad y en la importancia del SIGAC como herramienta de mejora institucional.

6. La alineación estratégica entre los objetivos estratégicos y los objetivos de calidad evidencian la concordancia entre los lineamientos de planeación estratégica y de planeación operativa y la transversalidad del SIGAC, como herramienta que amalgama las funciones directivas con las operativas y que fortalece los lazos de interacción entre estas.

7. La satisfacción del cliente es alta (95%), lo cual representa que existe una gran coherencia entre lo impartido desde el proceso misional de formación y las necesidades

**U n i d o s s o m o s m á s**

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561 - 304 576 2211/ 6032701/6032702 /6032703

informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co

Barrancabermeja / Santander / Colombia



SC5544-1





# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

por parte de los empresarios de la región en materia de competencias de formación profesional y axiológica.

8. La implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ha permitido mejorar la capacidad de respuesta institucional frente a las quejas y reclamos que se presentaron, ya que se atendieron con mayor diligencia y responden plenamente a lo solicitado.

9. Producto del Diplomado en Sistemas de Gestión de la Calidad se revisaron y actualizaron los mapas de riesgos de los diferentes procesos que integran el SIGAC; sin embargo, queda pendiente realizar nuevos seguimientos para asegurar que exista concordancia entre los riesgos establecidos para el proceso con el análisis de contexto, el establecimiento de las partes interesadas para el proceso y los indicadores de gestión que se deriven del mismo.

10. Con base en todo lo anterior, se concluye que el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad de UNIPAZ:

**ES CONVENIENTE:** Porque mejora la prestación del servicio para todos los estamentos constituyentes de la comunidad académica y la comunidad en general.

**ES ADECUADO:** Porque los resultados del sistema son útiles para la toma de decisiones en pro de garantizar la mejora continua del Servicio Educativo que presta la Institución.

**ES EFICAZ:** Porque permite el logro de los objetivos planteados.

**ESTÁ DEBIDAMENTE ALINEADO:** Porque existe concordancia entre la política y objetivos de calidad y la planeación estratégica institucional y los objetivos de los procesos.

**ES PERTINENTE:** Porque permite fortalecer el andamiaje institucional y generar alternativas de solución a las necesidades sentidas de la comunidad en general, con base en lo establecido en la misión y la visión institucionales.

**ES EFICIENTE:** Porque permite la optimización de los recursos necesarios para el alcance de los objetivos establecidos.

**ES EFECTIVO:** Por el impacto altamente positivo ante la comunidad académica y general. Adicionalmente, le permite a la Institución permanecer como agente activo de cambio y promotor de desarrollo local, regional y nacional.



U n i d o s   s o m o s   m á s