



UNIPAZ

Decreto Ordenanza 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  
JULIO DE 2021



<p><b>Elaborado por:</b> Ing. Johnny Javier Meza Jaraba Director del Centro de Información (e)</p>	<p><b>Revisado por:</b> Biol. Kelly Cristina Torres Angulo Vicerrectora</p>	<p><b>Aprobado por:</b> Ing. Oscar Orlando Porras Atencia Rector</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

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, durante el último año, 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

El alcance del Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, SIGAC, establece:

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, SOCIO HUMANÍSTICAS, ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS, AGROPECUARIAS, DE LA EDUCACIÓN, DE LA SALUD Y SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA 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 ante el Comité de Gestión y Desempeño para actualización de la política de calidad actual, considerando que debe incluirse el componente de Seguridad y Salud en el Trabajo, lineamientos del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del Sistema de Control Interno.

### 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 CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL:

“UNIPAZ es una institución de educación superior pública, 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 en la calidad de sus procesos y programas académicos mediante autoevaluación permanente con fines de acreditación. Realiza

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

sus actividades con autogestión, autorregulación y autocontrol a nivel estratégico y de gestión en ambientes con condiciones adecuadas en Seguridad y Salud en el Trabajo, infraestructura adecuada, 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.
- ✓ Mantener la cultura de la calidad y de la mejora continua de sus procesos a través de la autogestión, autorregulación y autocontrol a nivel estratégico y de gestión; 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.



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

## 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 reclamos recibidos) x100	GACA
		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



U n i d o s s o m o s m á s



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 y salud en el trabajo adecuados para garantizar la conformidad con la prestación del servicio.	Eficacia en el Programa de Mantenimiento Preventivo de Bienes Institucionales	No. de Mantenimientos Preventivos realizados / No. de Mantenimientos Preventivos programados*100	GRFI
5	Fortalecer las competencias del talento humano mediante la capacitación permanente del personal administrativo y docente.	Capacitación personal Docente y Administrativo	(N.º de funcionarios capacitados/ N.º de total de funcionarios a capacitar) x100	GHUM

## 5. EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES 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





# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987

Gobernación de Santander

Vigilada Mineducación

NIT 800.024.581-3

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%	92%	92%	92%	CUMPLIDO SATISFACTORIAMENTE. Indicador medido en el proceso de Gestión Estratégica Institucional. La Rectoría, con el apoyo del Director del Centro de Información y 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

UNIPAZ - Código SNIES 2207 MEN

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: PBX: (7) 6118210 - Celular: 322 2680406

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

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 6 de 37



Mantener la infraestructura y ambiente de trabajo adecuado para garantizar la conformidad con la prestación del servicio.	90%	95%	96%	95%	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.	GRFI	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
Incrementar la competencia del talento humano mediante capacitación permanente del personal administrativo y docente.	60%	68%	68%	68%	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, Directivos 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





# UNIPAZ

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

DOFA), para así, finalmente, definir las estrategias que derivaron en la construcción del Plan de Desarrollo Institucional.

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 cuatrienio. Este PGR se divide en los cuatro años de gestión y se construye el Plan de Acción Institucional Anual, del cual se desprenden los Planes de Acción por Procesos y por dependencias.

Actualmente, la Rectoría de la institución, solicitó 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 y con base en estos resultados establecer una línea base para a formulación de un nuevo PDI a partir del 2022.

## 7. EVALUACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2012 - 2021

Considerando que el Plan de Desarrollo Institucional, es la carta de navegación de la institución y a partir de él se construyen el Plan de Gestión del Rector y los planes de acción anuales, es importante utilizar los resultados del Plan de Acción, para medir el nivel de avance en la ejecución del PDI. En ese orden de ideas, para la evaluación del PDI, se consideraron a partir de la consolidación de los totales ejecutados, acumulados desde el 2012 hasta febrero del 2021, con una proyección estimada para el resto de la actual vigencia 2021.

A partir de la distribución porcentual por componente, en el PDI, se establece el porcentaje de ejecución ejecutado por año; de cada uno de ellos; obteniendo lo siguiente:

Cuadro 1. Participación por componente

PARTICIPACIÓN PDI POR COMPONENTE		
COMPONENTE	% PDI TOTAL	% EJECUCIÓN ESPERADA POR AÑO
FORMACION	42.78%	4.28%
BIENESTAR	2.99%	0.30%



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

<b>ADMINISTRATIVO</b>	8.90%	0.89%
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	45.33%	4.53%
<b>TOTAL</b>	<b>100.00%</b>	<b>10.00%</b>

Fuente: Oficina de Planeación

Seguido de la distribución porcentual por componente, se consolida el cumplimiento de los planes de acción institucional por cada una de las vigencias contempladas en el análisis, por componente, obteniendo lo siguiente:

Cuadro 2. Consolidado Plan de Acción Institucional

PROMEDIO PONDERADO PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2012-2021										
COMPONENTE	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
FORMACION	77%	94%	96%	98%	92%	96%	94%	96%	98%	98%
BIENESTAR	75%	85%	97%	99%	96%	92%	92%	96%	98%	98%
ADMINISTRATIVO	84%	88%	92%	99%	91%	95%	92%	98%	99%	99%
INFRAESTRUCTURA	84%	88%	88%	99%	99%	98%	92%	95%	97%	98%
<b>TOTAL</b>	<b>80%</b>	<b>89%</b>	<b>93%</b>	<b>99%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>93%</b>	<b>96%</b>	<b>98%</b>	<b>98%</b>

Fuente: Oficina de Planeación

Con base en el cumplimiento de los planes de acción institucionales anuales y teniendo en cuenta la participación porcentual de cada componente y el respectivo cumplimiento por anualidad, se tiene la siguiente ejecución PDI 2012-2021.

Cuadro 3. Evaluación plan de desarrollo vigencia 2012 – 2021

EJECUCIÓN PDI ACUMULADA Y POR EJECUTAR		
COMPONENTE	ACUMULADO 2012-2021	POR EJECUTAR
FORMACION	83.3%	16.7%
BIENESTAR	100%	0%
ADMINISTRATIVO	91.6%	8.4%
INFRAESTRUCTURA	100%	0%



**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

TOTAL	93.7%	6.3%
-------	-------	------

Fuente: Oficina de Planeación

Del resultado obtenido, se tiene que el Plan de Desarrollo Institucional, sustentado desde las ejecuciones de los Planes de Acción anuales correspondientes a las vigencias comprendidas en el periodo entre los años 2012-2021, cuenta con una ejecución del 93.7%, quedando pendiente un 6.3%. Este resultado es coherente con los términos del tiempo establecidos para la ejecución del PDI a lo largo del periodo 2012-2021.

#### Cuadro 4. Objetivos Estratégicos adaptados

EJES INSTITUCIONALES	OBJETIVOS ESTRATEGICOS
1. COMPONENTE PROCESO DE FORMACION	1.1.3. Ampliación de la planta docente como estrategia del mejoramiento de la calidad académica de UNIPAZ
	1.1.4. Ajuste de la remuneración del personal Docente con base en una escala salarial
3. COMPONENTE PROCESOS ADMINISTRATIVOS	3.1.1. Actualización de la Estructura Organizacional institucional con el fin de garantizar su funcionalidad y ajuste a los requerimiento de expansión y de ley

El porcentaje no ejecutado corresponde a metas que se replantearon o se reestructuraron con base en la realidad institucional a la fecha de su ejecución y a la priorización de recursos en las metas alusivas a las funciones sustantivas principales que dan cumplimiento a la misión y a la visión institucional.

## 8. 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 ESTRATEGICO	OBJETIVO DE CALIDAD
FORMACIÓN	Mejorar la calidad en la formación académica. <i>"UNIPAZ PERTINENTE CON EL DESARROLLO Y LAS NECESIDADES DE LA REGIÓN DEL MAGDALENA MEDIO"</i>	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.



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

	Fortalecer el programa de proyección <i>social institucional</i> : "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 <i>institucional</i> : "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.
<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 FISICA Y DOTACION</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: PBX: (7) 6118210 - Celular: 322 2680406  
informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co  
Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 11 de 37



## 9. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS (EVALUACIÓN DE INDICADORES)

PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	META	PROPÓSITO	SEM A	SEM B	PROMEDIO	RESULTADO	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	92%	92%	92%	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
	Porcentaje de cumplimiento de los planes (Gestión y desarrollo)	(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	97%	97%	97%	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 ejes constituyentes del proceso de formación (Docencia, Investigación y Proyección Social)	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	1%	1%	1%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICIENCIA
		Nº de docentes TC con título de maestría/total de docentes TC) x100	15%		19%	20%	20%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICIENCIA
		Nº de docentes con título especialización /total de docentes TC) x100	50%		57%	57%	57%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICIENCIA



# UNIPAZ

Decreto Ordenanza 0331 de 1987

Gobernación de Santander

Vigilada Mineducación

NIT 800.024.581-3

	Impacto de la investigación desde el contexto externo	No. de artículos científicos publicados en revistas 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	21	21	21	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	19	19	19	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
	Participación de los estudiantes en proyectos de investigación formativa	Nro. de estudiantes que participan como auxiliares de investigación en proyectos de línea.	200 Estudiantes	Impulsar la participación estudiantil en los procesos de investigación	212 Estudiantes	201 Estudiantes	206 Estudiantes	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	32%	32%	32%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICACIA
	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	100%	100%	100%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICACIA
	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	88%	80%	84%	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: PBX: (7) 6118210 - Celular: 322 2680406

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

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 13 de 37



# UNIPAZ

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

	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	81%	81%	81%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
Gestión de Registro y Control Académico	Índice de reclamaciones durante el periodo de renovación de matriculas	(Nº de reclamaciones recibidas/total de estudiantes matriculados) x100	Max. 5%	Medir la eficacia del sistema de información Registro y Control Académico	5%	5%	5%	indicador cumplido se alcanzó la meta	INDICADOR DE EFICACIA
	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	97%	100%	99%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
	Índice de selectividad	(Nº de admitidos en el periodo académico/ Nº de inscritos periodos académicos) x100	80%	Medir el promedio de aspirantes seleccionados por periodo académico	80%	83%	82%	indicador cumplido se alcanzó la meta	INDICADOR DE EFICACIA
	Índice de absorción	(Nº de matriculados por periodo académico/Nº de admitidos por periodo académico) x100	75%	Medir el promedio de matrícula por periodo académico	88%	77%	83%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
	Índice de renovación de matrícula	(Nº de matriculados en el periodo académico actual/total matriculados periodo académico actual) x100	75%	Aumento de estudiantes matriculados en los diferentes programas académicos con relación al periodo anterior	82%	97%	90%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
Gestión de Apoyo a la Formación	Uso de la Biblioteca Virtual	No. de consultas realizadas durante la vigencia anterior/No. De consultas realizadas durante al actual vigencia x 100	5%	Estimar el nivel de aumento en el uso de las bases de datos con material bibliográfico virtual existentes ofrecidos por la biblioteca, en comparación	0%	12%	6%	indicador cumplido a satisfacción	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

				con la vigencia inmediatamente anterior					
	Uso de las colecciones en sala	(Total de consultas en sala/Total de títulos disponibles) x100	15%	Estimar el nivel de uso de los documentos ofrecidos por la biblioteca para lectura en sala durante el semestre académico	14%	0%	7%	No se cumple el indicador debido a la emergencia sanitaria debido al COVID-19	INDICADOR DE EFICACIA
	Uso de las colecciones por fuera del campus universitario	(Total de préstamos de libros a domicilio/ total de libros disponibles) x100	10%	Estimar el nivel de uso de los documentos ofrecidos para préstamo a domicilio durante el semestre académico	4%	0%	2%	No se cumple el indicador debido a la emergencia sanitaria debido al COVID-19	INDICADOR 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	100%	100%	100%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICACIA
	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	0%	0%	0%	No se cumple el indicador debido a la emergencia sanitaria debido al COVID-19	INDICADOR DE EFICACIA
Gestión Documental	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	ISO 9001 INDICADOR DE EFICACIA SCSI-1 CERTIFIED iNet MANAGEMENT SYSTEM
	Conservación documental	# de inventarios documentales organizados por dependencia / total de inventario documental institucional * 100	80%	Conocer los documentos que han sido preservados para su acceso y difusión	33%	100%	67%	No se cumple el indicador	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

	Solicitud de PQRSF	# de PQRSF atendidas / # de PQRSF presentadas * 100	80%	Conocer las solicitudes presentadas de PQRSF a la institución	100%	97%	99%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICACIA
	Comunicaciones oficiales	# de comunicaciones despachadas / # de comunicaciones oficiales recibidas * 100	95%	Medir la prontitud del despacho de las comunicaciones oficiales, recibidas y entregadas	95%	100%	98%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICACIA
Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Tasa de atención del servicio	Número de solicitudes atendidas satisfactoriamente/ Número total de solicitudes recibidas*100	70%	Medir el grado de cumplimiento del servicio	88%	99%	94%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICACIA
	Nivel de Gestión de requerimientos de infraestructura tecnológica	Numero de requerimientos gestionados / Total de requerimientos identificados *100	60%	Gestionar los requerimientos de infraestructura tecnológica identificados	71%	83%	77%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
	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	86%	86%	86%	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	72%	75%	74%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFECTIVIDAD ISO 9001 VIGILADA SC5544-1
	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	33%	78%	56%	No se cumple el indicador debido a la emergencia sanitaria debido al COVID-19	CERTIFIED INDICADOR DE EFICACIA MANAGEMENT SYSTEM

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: PBX: (7) 6118210 - Celular: 322 2680406

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

Barrancabermeia / Santander / Colombia

Página 16 de 37







# 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 cómputo de la institución para la realización de las actividades académicas de los estudiantes	12%	13%	13%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICIENCIA
	Uptime	Tiempo en funcionamiento /total de tiempo(24x7)	90%	Determinar el porcentaje de utilización de la plataforma tecnológica con base al total de tiempo	100%	99%	100%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICIENCIA
Gestión de Bienestar Universitario	Índice 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	78%	79%	79%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICIENCIA
	Porcentaje de estudiantes beneficiados con beca	# de estudiantes beneficiados con beca / total de estudiantes matriculados en la institución X 100	45%	Medir el esfuerzo de la institución para generar incentivos económicos a los estudiantes	43%	93%	68%	indicador cumplido a satisfacción	
	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	10%	Evidenciar la capacidad de gestión con entidades y organizaciones que permitan el desarrollo de las actividades de bienestar	10%	10%	10%	indicador cumplido se alcanzó la meta	

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: PBX: (7) 6118210 - Celular: 322 2680406

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

Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 17 de 37



# UNIPAZ

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



	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	85%	85%	85%	indicador cumplido se alcanzó la meta	INDICADOR DE EFICACIA
Gestión Financiera	Porcentaje de Ejecución Presupuestal del Ingreso	Ejecución presupuestal del ingreso/Presupuesto aprobado*100	50%	Cumplimiento de la Ejecución de los Ingresos de la Vigencia	67%	67%	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	67%	67%	67%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICACIA
	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	67%	67%	67%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICACIA
	Oportunidad de informes contables	Número de informes generados y reportados / Total de informes requeridos para reportar en el periodo	100%	Determinar el número de informes presentados a los Entes de Control durante la vigencia	100%	100%	100%	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 (Nº de acuerdos de gestión evaluados/Nº de funcionarios de libre nombramiento y remoción) x100	70%	Cumplimiento aplicación de los instrumentos de evaluación de desempeño del personal administrativo	88%	88%	88%	indicador cumplido a satisfacción	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

	Nivel de cumplimiento programas de capacitaciones	(Nº de capacitaciones ejecutadas/Nº de capacitaciones programadas) x100	70%	Nivel de cumplimiento del plan de capacitación	72%	72%	72%	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)	68%	68%	68%	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	97%	100%	99%	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
	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	89%	96%	93%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICACIA 
		Derechos de petición resueltos antes de 10 días / Derechos de petición presentados*100	70%		100%	96%	98%	indicador cumplido a satisfacción	
	Procesos judiciales	Número de demandas y acciones de tutela con fallo a favor / Número de demandas y acciones de tutela interpuestas y	70%	Defender los derechos de la entidad	100%	100%	100%	indicador cumplido a satisfacción	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

		contestadas*100							
	Resoluciones sobre situaciones administrativas	Número de resoluciones elaboradas / Número de situaciones administrativas requeridas*100	80%	Conocer el número de situaciones administrativas	100%	96%	98%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICACIA
	Nivel de desempeño de los proveedores	Número de proveedores evaluados satisfactoriamente/Número de proveedores del período x100	70%	Medir el nivel de satisfacción respecto a la labor de los proveedores	79%	69%	74%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICACIA
Gestión de Recursos Físicos	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 almacén Institucional dando respuesta oportuna a los requerimientos de la áreas del Instituto Universitario de la Paz	92%	100%	96%	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	100%	100%	100%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICACIA
	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 óptimas condiciones	95%	96%	96%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICACIA

U n i d o s s o m o s m á s



<b>Gestión de Aseguramiento de la Calidad</b>	<b>Conformidad del producto</b>	(Nº de productos no conforme tratados/Nº de productos no conforme detectados) x100	80%	Eficacia del tratamiento dado a los productos no conformes	100%	100%	100%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
	<b>Atención quejas y reclamos</b>	Quejas y reclamos atendidos/Quejas y reclamos recibidos) x100	80%	Atención de quejas y reclamos	97%	100%	99%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFECTIVIDAD
	<b>Nivel de cumplimiento acciones de mejora y correctivas</b>	Nº de acciones correctivas cerradas/Nº de acciones correctivas detectadas) x100	80%	No. acciones correctivas eficazmente cerrada/No. Acciones correctivas	92%	92%	92%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICACIA
		Nº de acciones mejora cerradas/Nº de acciones mejora detectadas) x100	80%	No. acciones mejora eficazmente cerrada/No. Acciones mejora	88%	88%	88%	indicador cumplido a satisfacción	
	<b>Cumplimiento plan de auditorias</b>	(auditorías internas realizadas/auditorías internas programadas) x100	80%	Medir el nivel de cumplimiento de plan de auditorias	100%	100%	100%	indicador cumplido a satisfacción	INDICADOR DE EFICENCIA

## 10. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Con el propósito de garantizar la retroalimentación con el cliente y demás 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 aplican docentes designados por cada una de las Direcciones de Escuela. Los resultados de esta 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

**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

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 de la medición correspondiente a la anterior vigencia es altamente satisfactorio, ya que para el 95% de las empresas encuestadas el graduado de UNIPAZ satisface 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.**

En cuanto a las PQRSF, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se muestra a continuación los resultados de la vigencia 2019. 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 2020.

En el siguiente gráfico, se muestra el comportamiento de los diferentes tipos de solicitudes de PQRSF recibidas y tramitadas por la institución durante la vigencia 2020.



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

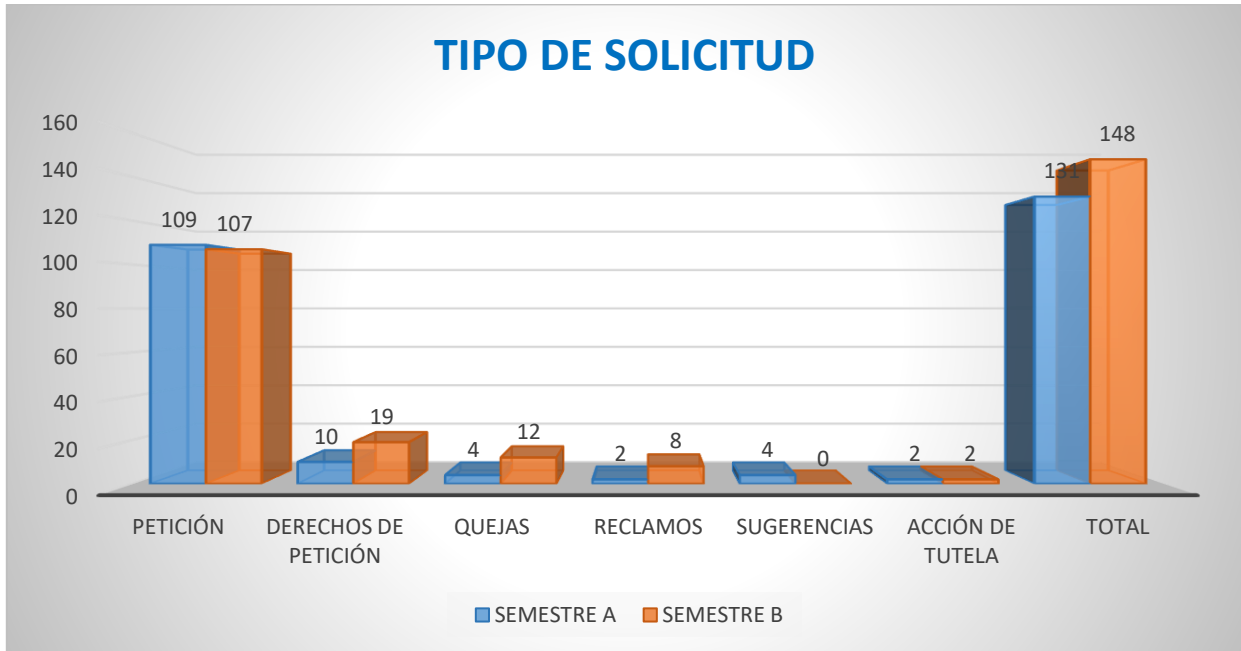


Figura 2. Tipos de solicitudes de PQRSF.

Las solicitudes más utilizadas por las partes interesadas son las peticiones, con un 77%, seguido de los derechos de petición, con un 10%, luego las quejas con un 6% y reclamos con un 4%. Esto permite establecer que se ha generado entre la comunidad académica una cultura institucional por realizar las peticiones adecuadamente y por esto, se han consolidado como el principal tipo de solicitud a tramitar ante la institución.

Los medios establecidos para la recepción de las PQRSF más utilizados por las partes interesadas fueron el correo electrónico (76%), la ventanilla única (13%) y finalmente, la página web, con un 10%. Esto permite establecer que se ha generado entre la comunidad académica una cultura institucional por tramitar sus consultas a través del correo electrónico, ya que este les permite un canal de respuesta rápida, oportuna y dirigido de manera directa a la fuente de información requerida.



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

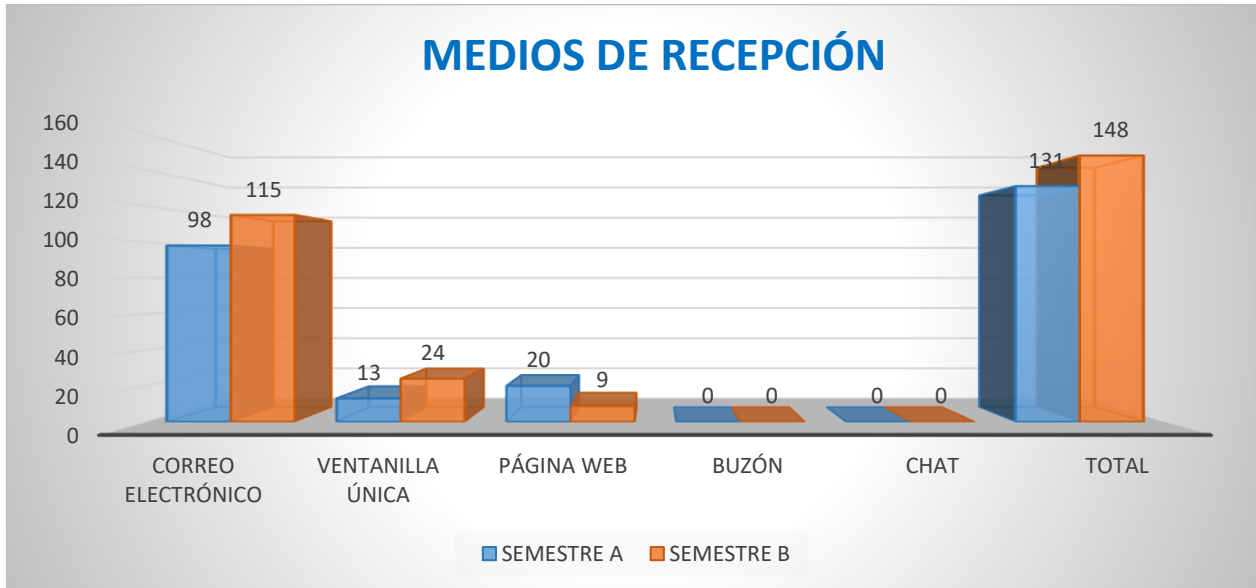


Figura 3. Medios de recepción de PQRSF.

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 oportunamente el 97% de las solicitudes requeridas y sólo el 3% 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.



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

## 11. RESULTADOS DEL PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS

### 11.1. 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 y oportunidades de mejora que se requieren en algunos de los procesos.

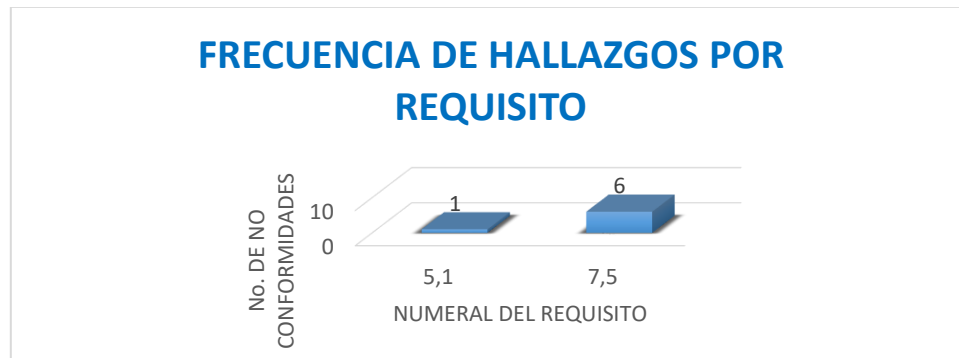


Figura 5. Descripción de número de hallazgos por requisito.

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 uno de los informes de auditoría; por cuanto este deberá ser uno de los puntos prioritarios para adelantar acciones correctivas y de mejora durante la siguiente vigencia. Las fallas en este requisito obedecen principalmente al uso de documentos desactualizados, uso de documentos propios no incorporados al sistema, presencia de documentos obsoletos o desactualizados publicados en la página web institucional y al uso de documentos con casillas incompletas o sin diligenciar.

En la gráfica se observa que el mayor número de no conformidades se presentan en los requisitos relacionados con la Información Documentada, con un 86% (6 no conformidades de 7 en total), seguido de los aspectos relacionados con Liderazgo y compromiso, con un 14% (1 de 7 no conformidades).

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

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

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 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 todas las no conformidades detectadas y revisar las observaciones para definir si son fuente para la aplicación de acciones de mejora y documentarlas en el registro establecido para tal fin.

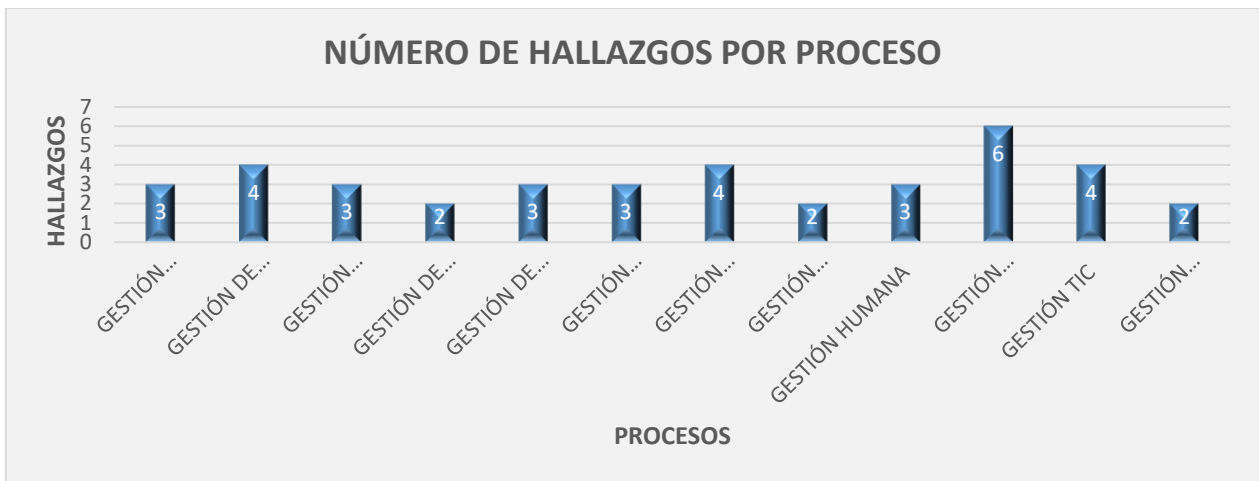


Figura 6. Descripción de Número de hallazgos por proceso

## Descripción de hallazgos por proceso

Una vez totalizados los hallazgos y en concordancia con los criterios de auditoría, se establecieron 32 observaciones que representan un 82% de los hallazgos y 7 no conformidades, que representan el 18%, para un total de 39 hallazgos; los cuales se muestran en el siguiente gráfico:



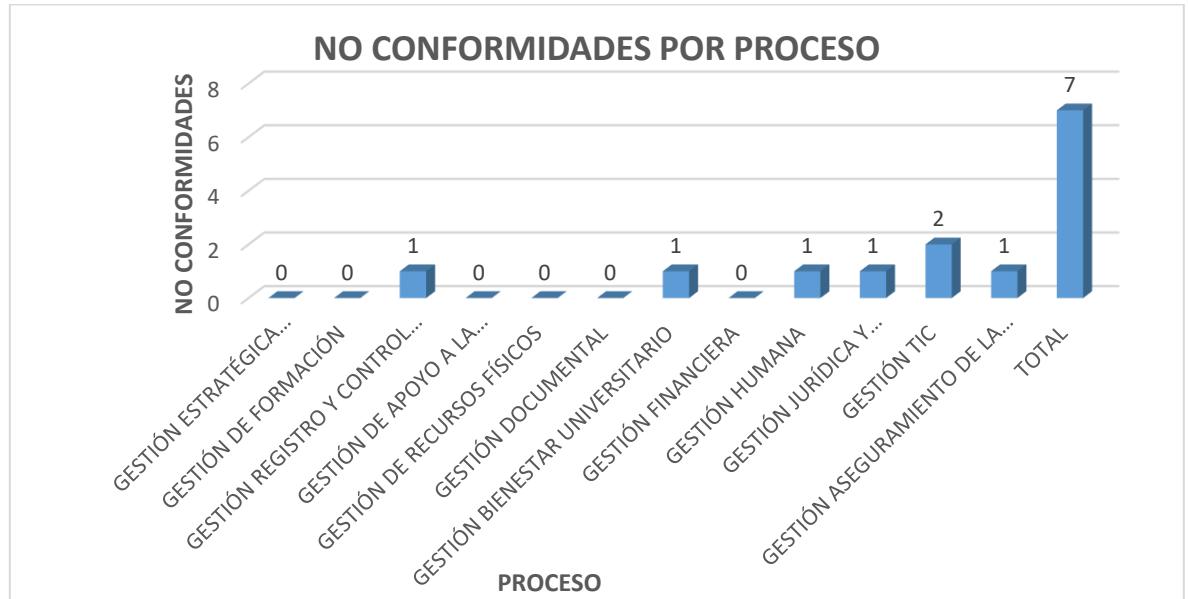
U n i d o s   s o m o s   m á s





**UNIPAZ**

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



**Figura 4. No. De No conformidades por proceso**

**11.2. 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
2018	10	50	60
2019	8	52	60
2020	7	32	39



**11.3. 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	0	0
5.1 Liderazgo y compromiso	0	0	0

**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

6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades	1	6	7
7.5 Información Documentada	6	14	20
8.1 Planificación y Control Operacional	0	4	4
10.2 No conformidad y Acción Correctiva	0	2	2
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	0	4	4
10.3 Mejora Continua	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>32</b>	<b>39</b>

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

Tipo de Acción	Establecidas	Implementadas	Estado
<b>Acciones correctivas</b>	Las acciones correctivas se encuentran consolidadas en los Planes de mejoramiento por proceso. Para la vigencia 2021 se suscribieron un total de 7 acciones correctivas resultantes del ciclo de Auditorías.	Hasta la fecha se han implementado 5 acciones correctivas producto de las 7 no conformidades detectadas durante el ciclo de auditorías internas correspondiente a la vigencia 2021.	De las 7 acciones correctivas implementadas producto del ciclo de auditorías, 5 se encuentran finalizadas y 2 abiertas. Por consiguiente, 2 acciones se encuentran en proceso de ejecución.
<b>Acciones de Mejora</b>	Las acciones de mejora se han establecido producto del resultado de los hallazgos resultantes del ciclo de auditorías internas, producto de las autoevaluaciones periódicas y de las auditorías externas ante los organismos de control	A diciembre de 2020 se han implementado 32 de las 34 acciones de mejora reportadas en los diferentes procesos que integran el SIGAC.	. A diciembre de 2020 se han reportado 34 acciones de mejora, de las cuales 32 se han implementado.  Las acciones de mejora se han implementado como resultado de los Planes de Mejoramiento suscritos producto del ciclo de auditorías internas, producto de las autoevaluaciones periódicas y de los planes de mejoramiento suscritos ante los organismos de control
<b>TOTAL</b>		<b>ACCIONES CORRECTIVAS TOTALES: 7 ACCIONES CORRECTIVAS CERRADAS: 5 ACCIONES CORRECTIVAS EN EJECUCIÓN: 2</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA TOTALES: 34 ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS: 32 ACCIONES DE MEJORA POR IMPLEMENTAR: 2</b>



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

## 13. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA		
PROCESO	PROPUESTA	PROPONENTE
<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 fuera del SIGAC.	Jefe de Evaluación y Control de Gestión
<b>GESTIÓN HUMANA</b>	Actualizar los documentos correspondientes a la articulación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) con los demás lineamientos del SIGAC.	Jefe de Gestión Humana Coordinadora de Salud Ocupacional
<b>GESTIÓN DE APOYO A LA FORMACIÓN</b>	Reevaluar los indicadores del proceso de Gestión de Apoyo a la Formación, teniendo en cuenta que hace más de un año que no hay presencialidad y no se han podido medir por la ausencia de consulta por parte de los estudiantes.	Director del Centro de Información
<b>GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL</b>	Incluir en las matrices de riesgos de los diferentes procesos, los riesgos asociados los indicadores de gestión de cada proceso, para enlazar la gestión de riesgos con la evaluación de desempeño de los procesos	Director del Centro de Información

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

SEGUIMIENTO A LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN ANTERIOR		
Compromisos establecidos	Responsable	Estado de la Acción (seguimiento)
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
Incumplimiento del indicador del proceso de Gestión Financiera Porcentaje de Presupuesto Ejecutado para la Inversión (Transferencias y Convenios Interadministrativos)	Director Administrativo	Cumplido
Incumplimiento del indicador del proceso de Gestión Financiera Porcentaje de Ejecución presupuestal del gasto	Director Administrativo	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

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

CAMBIOS QUE PUEDAN AFECTAR EL DESEMPEÑO DEL SIGAC					
Implementación del Decreto 1330 de Julio 25 de 2019	X	Procesos	X	Estructura	x
Pandemia mundial por el virus COVID 19	X	Sistema	X	Estructura	X
Descripción					
<p>La implementación del Decreto 1330 del 25 de julio de 2019, podría afectar el desempeño del SIGAC, en lo referente a cambios en algunas de las condiciones de calidad para el ofrecimiento de programas académicos de pregrado y posgrado, lo cual representa variaciones en el diseño y desarrollo curricular tanto para la creación de nuevos programas académicos, como de la renovación de los ya existentes.</p> <p>La actual pandemia mundial por el COVID 19 ha afectado el desempeño del SIGAC, en la medida en que afecta la forma en que la institución presta su servicio misional de formación, ya que se cambiaron la clase presenciales por clases virtuales, obligando a la institución a modificar su modalidad de formación presencial a una modalidad virtual asistida por las TIC; lo cual implicó la capacitación del personal docente y administrativo; al igual que implicó el alistamiento de los requerimientos logísticos y tecnológicos para el adecuado funcionamiento de la de plataforma virtual AVAPAZ y de la página web institucional. De igualo manera, parte del personal se cambió a laborar bajo la modalidad de trabajo en casa debido a su condición por prescripción médica de riesgo frente al CIVID 19, lo cual ha dificultado el trabajo en equipo por encontrarse parte del personal en las instalaciones de la institución y la otra parte desde sus casas, lo cual complica la participación en reuniones, la firma de documentos y el acceso a la información de archivo propio de estas dependencias.</p>					

## 16. DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

El Instituto Universitario de la Paz, cuenta con diferentes proveedores de bienes y servicios para suplir las necesidades de los procesos integrantes del SIGAC y así garantizar su adecuada operación. Estos proveedores se contratan a través de las diferentes modalidades de contratación y con criterios que se establecen para la selección de cada uno, de acuerdo con las diferentes modalidades de contratación en el marco de lo establecido en el Estatuto para la Contratación Pública, el manual de Contratación y el Procedimiento GEJC-SGR-P01, Procedimiento de contratación.

Para el seguimiento a los proveedores la institución designa supervisores y/o interventores a cada contrato o convenio que realiza y estos se encargan del seguimiento al desempeño y al cumplimiento de las obligaciones por parte de los contratistas. El seguimiento al desempeño de los proveedores externos lo realizan los Supervisores o Interventores de contratos y la evidencia

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

de la evaluación y reevaluación de los proveedores se registra en el formato GEJC-SGR-F02, Certificado de Recibido a Satisfacción.

En lo referente a la vigencia 2020, el 85% de los proveedores de bienes y servicios de la institución, fueron evaluados de manera satisfactoria.

## 17. 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	Software para articulación de las funciones académica y administrativa	85.000.000
TODOS	Auditoria de seguimiento vigencia 2020	5.863.001
TODOS	Auditoria de seguimiento vigencia 2021	3.342.622
TODOS	Afiliación a ICONTEC 2020	337.279
<b>TOTAL</b>		<b>94.542.902</b>

Fuente: Dirección Administrativa.

## 18. 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 o mitiguen los que se materialicen. Con base en esto, dentro de las etapas de auditoría al Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, se revisaron las matrices de riesgos asociados al desarrollo de las diferentes actividades abordadas desde cada proceso y el nivel de afectación que estos pueden presentar para el logro de los objetivos planteados.

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

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

La revisión del estado de los riesgos establecidos en cada proceso, a diciembre de 2020, arrojó el siguiente resultado:

PROCESO	ACEPTABLE	TOLERABLE	MODERADO	IMPORTANTE	INACEPTABLE	TOTAL DE RIESGOS
Gestión de Recursos Físicos	1	4	1	2		8
Gestión Bienestar Universitario	4	2	1			7
Gestión de Apoyo a la Formación	1	4	2			7
Gestión de Aseguramiento de la Calidad		2	2	1		5
Gestión de Formación		8	1			9
Gestión Estratégica Institucional		7				7
Gestión Financiera		1	5			6
Gestión Humana	1	3	1	1		6
Gestión Registro y Control Académico	2	3	1			6
Gestión de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones		3	2			5
Gestión Jurídica y de Contratación		5				5
Gestión Documental	2	2	2			6
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>44</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>77</b>
<b>TOTAL %</b>	<b>14%</b>	<b>58%</b>	<b>23%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</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: PBX: (7) 6118210 - Celular: 322 2680406  
informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co  
Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 33 de 37



# UNIPAZ

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

## 19. REVISIION DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

Se revisó el nivel de avance del Proyecto de investigación Diseño de sistemas productivos sostenibles como estrategia de conservación de paisajes rurales degradados, Barrancabermeja, Santander: financiado por el Fondo de Ciencia Tecnología e Innovación, con recursos del Sistema General de Regalías (SGR). A la fecha el proyecto contaba con avance en su ejecución del 72%.

A través de este proyecto, UNIPAZ se comprometió a desarrollar actividades a nivel técnico-científico y conceptual que lleven al adecuado proceso de investigación; busca desarrollar sistemas productivos sostenibles, eficientes y competitivos adaptados a las condiciones del área de estudio como estrategia del mantenimiento e incremento de la provisión de servicios ecosistémicos fundamental para la sostenibilidad del territorio.

San Luis



### Caracterización Social



88 predios / 6800 habitantes  
14 Familias ingresos inferiores al SMLV.  
16 Familias ingresos entre 1-3 SMLV  
6 Familias ingresos entre 4-8 SMLV  
8 Familias ingresos entre 9-12 SMLV  
16 Familias ingresos entre 13-20 SMLV  
28 Familias ingresos superan los 20 SMLV

### Caracterización Productiva



48 predios dedicados a la actividad agrícola  
34 predios en actividad pecuaria (Ganadería, Avícolas; piscícola; Caprinos y porcino.  
2 predios donde se encuentran ubicadas las escuelas – Rancho J5 y San Luis  
4 predios donde se encuentran ubicados los rellenos sanitarios – REDIBA - ANCHICAYA

### Formación ciudadana / acción participativa



Taller de construcción histórica natural de la vereda. 8 talleres de formación en: conservación y restauración de ecosistemas, establecimiento de viveros comunitarios y sistemas silvopastoriles entre otros. Creación de la Asociación de Productores Agropecuarios Sostenibles de San Luis - APAS

El jefe de la oficina de Evaluación y Control de Gestión revisó junto con el supervisor del proyecto los informes mensuales y verificó que en ellos se detallaba el seguimiento de las actividades programadas con base en el cronograma de trabajo preestablecido. De igual manera, se pudo verificar que mensualmente se subía la información al gesproy y que los trámites presupuestales y financieros se realizaron en la plataforma dispuesta para tan fin por parte del Min Hacienda.



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

## 20. 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 la mayoría de los procesos y se ve reflejado en el cumplimiento del 92% del total de indicadores establecidos en los diferentes procesos durante la vigencia correspondiente al ciclo 2020.
2. Se evidencia una mejora significativa en la apropiación del SIGAC por parte de los funcionarios, gracias al ciclo de auditorías internas, el cumplimiento de las metas establecidas en los planes de acción y 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.
3. 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, debido a la integración de los demás subsistemas, se hace necesario incluir en ella conceptos alusivos al nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el sistema de Control Interno y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. De igual manera, se debe actualizar la visión y el Plan de Desarrollo Institucional, ya que vencen durante el 2021.
4. El resultado de la evaluación de los indicadores de gestión presenta un nivel de cumplimiento muy 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 correctivas y de mejora.
5. 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). Esto permite mejorar sustancialmente la capacidad de respuesta institucional y el grado de confiabilidad de la información que genera UNIPAZ.
6. La consolidación de la imagen institucional, a través de la gestión de proyectos macro de alto nivel de impacto, como el de “Diseño de sistemas productivos sostenibles como estrategia de conservación de paisajes rurales degradados, Barrancabermeja, Santander”, el cual fue financiado por el fondo de ciencia tecnología e innovación (OCAD COLCIENCIAS); permitiendo fortalecer la imagen institucional a través de proyectos que integran las tres funciones sustantivas institucionales: docencia, investigación y proyección social y al finalizar año vigencia 2020 alcanzó un avance en su ejecución del 72%.



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

7. 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 para la implementación de la cultura de la mejora institucional.
8. 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 articula las funciones directivas con las operativas, la función académica con la administrativa y fortalece los lazos de interacción entre estas.
9. La satisfacción del cliente es bastante alta (95%), lo cual representa que existe una gran coherencia entre lo impartido desde el proceso misional de formación y las necesidades y expectativas por parte de los empresarios de la región en materia de competencias de formación profesional y competencias genéricas.
10. La implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ha permitido mejorar la capacidad de respuesta institucional frente al nivel de atención a las quejas y reclamos que se presentaron, ya que se atendieron con mayor diligencia y responden plenamente a lo solicitado. De igual manera, la existencia de diferentes medios de recepción y atención a las PQRSF les permiten a las distintas partes interesadas mecanismos prácticos y funcionales con respuestas oportunas y pertinentes con lo solicitado, como es el caso del correo electrónico, que demostró ser muy efectivo para este tipo de trámites.
11. La revisión y actualización de las matrices de riesgos de los diferentes procesos que integran el SIGAC permite asegurar que existe concordancia entre los riesgos establecidos para los diferentes procesos, con el análisis de contexto y el establecimiento de los requisitos y expectativas de las partes interesadas en los diferentes procesos, al igual que la formulación de los riesgos y oportunidades a partir de los indicadores de gestión establecidos en los distintos procesos que conforman el SIGAC.
12. La implementación del Modelo Integrado de Planeación y gestión se viene adelantando progresivamente, quedando pendiente la implementación de los planes de mejoramiento resultantes de los autodiagnósticos realizados a cada uno de los componentes del modelo.
13. 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 calidad en 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.

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

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

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

**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 posicionarse como agente activo de cambio y promotor de desarrollo local, regional y nacional.

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



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: PBX: (7) 6118210 - Celular: 322 2680406  
informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co  
Barrancabermeja / Santander / Colombia

Página 37 de 37