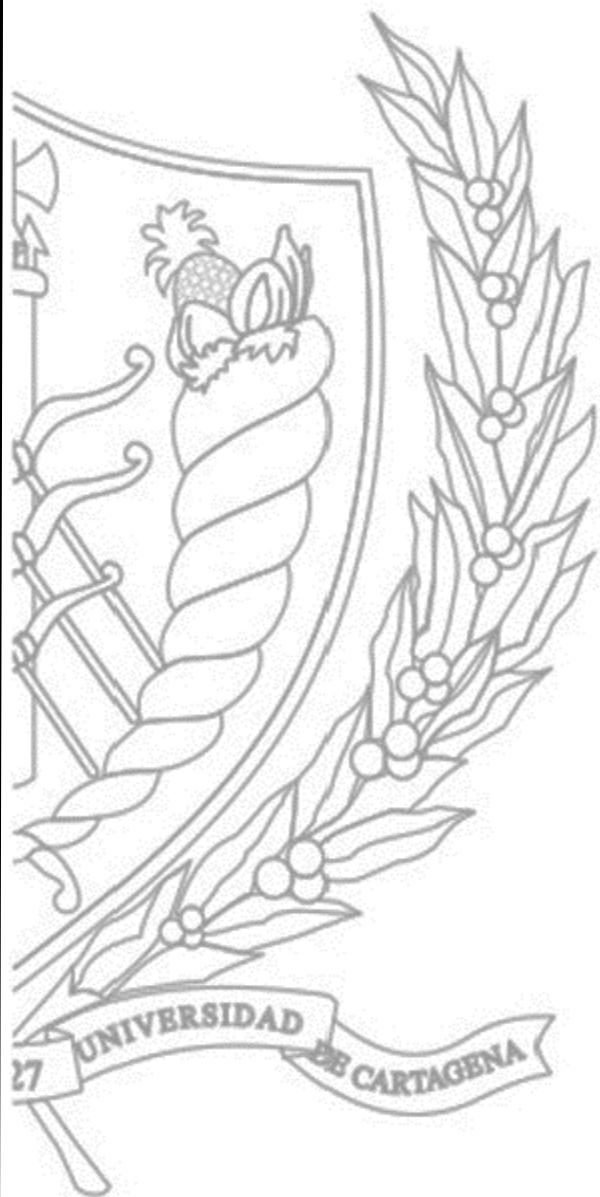


# INFORME DE GESTIÓN 2015

## UNIVERSIDAD DE CARTAGENA



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

ENERO DE 2016

|  |                           |
|--|---------------------------|
| <b>Rector</b>  | EDGAR PARRA CHACÓN        |
| Vicerrector de Docencia                                  | FEDERICO GALLEGO VÁSQUEZ  |
| Vicerrector de Investigaciones                           | JESUS OLIVERO VERBEL      |
| Vicerrector Administrativo                               | ORLANDO ALVEAR TRISTANCHO |
| Vicerrector de Extensión y Proyección Social             | RAÚL QUEJADA PÉREZ        |
| Vicerrectora de Aseguramiento de la Calidad              | DIANA LAGO DE VERGARA     |
| Vicerrectora de Relaciones Internacionales y Cooperación | JOSEFINA QUINTERO LYONS   |
| Vicerrector de Bienestar Universitario                   | MIGUEL CAMACHO MANJARREZ  |
| Secretaria General                                       | MARLY MARDINI LLAMAS      |
| Jefe Oficina Asesora de Planeación                       | MARTHA YÁNEZ CONTRERAS    |
| Jefe División de Calidad y Mejoramiento Institucional    | EDERLINDA SIERRA PUENTE   |

**Todos los derechos reservados.**

**Prohibido su reproducción parcial o total sin autorización de la Universidad de Cartagena**

---

## TABLA DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| PRESENTACIÓN .....  | 4  |
| GENERALIDADES .....   | 5  |
| DESARROLLO DEL INFORME .....                                    | 6  |
| MACROPROCESO ESTRATÉGICO .....                                  | 6  |
| Direccionamiento Estratégico.....                               | 6  |
| Gestión de Comunicación Institucional .....                     | 7  |
| Gestión de la Calidad y la Mejora .....                         | 8  |
| Gestión de Relaciones con Usuarios y Ciudadanos .....           | 9  |
| MACROPROCESO MISIONAL .....                                     | 10 |
| Docencia.....   | 10 |
| Investigación.....  | 11 |
| Extensión .....   | 13 |
| MACROPROCESO SOPORTE Y APOYO.....                               | 14 |
| Gestión del Talento Humano.....                                 | 15 |
| Gestión Financiera .....  | 17 |
| Gestión de Bienestar Universitario.....                         | 18 |
| Gestión de Biblioteca .....                                     | 20 |
| Gestión de Asuntos Jurídicos y Legales .....                    | 21 |
| Gestión de Bienes y Servicios.....                              | 22 |
| Archivo y Correspondencia.....                                  | 23 |
| Edición de Impresos .....                                       | 24 |
| Gestión de Sistemas de Información y Recursos Tecnológicos..... | 24 |
| MACROPROCESO EVALUACIÓN.....                                    | 25 |
| Auditorías.....   | 25 |
| Administración de Riesgos .....                                 | 26 |
| Autoevaluación y Planes de Seguimiento .....                    | 26 |
| CONCLUSIONES.....   | 27 |

---

## PRESENTACIÓN

La planeación estratégica no solo consiste en formular intenciones, sino plantear objetivos medibles, verificables y alcanzables en el tiempo, proponiendo acciones específicas para alcanzar esos propósitos. Entonces, se hace imprescindible establecer mecanismos de monitoreo, evaluación y control que permitan garantizar el cabal cumplimiento de lo planteado teniendo en cuenta la misión y visión de la institución. En este sentido, las organizaciones preocupadas por promover una cultura de planeación orientada al logro de los objetivos institucionales, deben proponer mecanismos de control y seguimiento de las iniciativas estratégicas.

La Universidad de Cartagena desde su sistema de gestión basado en el enfoque por procesos y con el propósito de garantizar la mejora continua de sus procesos, se ha preocupado por comparar los resultados obtenidos con los objetivos y metas planteadas, para establecer su nivel de eficacia, eficiencia y efectividad. Es así, como la evaluación y seguimiento periódico tanto del plan Estratégico de Desarrollo Institucional como el Plan de Acción institucional garantizan el acceso de información que sirve de insumo para la toma de decisiones y plantear acciones de mejora. La evaluación y monitoreo de los planes se encuentra bajo la responsabilidades la Oficina Asesora de Planeación con la participación proactiva de los responsables de procesos, quienes utilizando los instrumentos diseñados para tales propósitos, verifican los avances de lo planteado para tomar decisiones pertinentes y proponer los ajustes que permitan garantizar el cumplimiento de sus compromisos misionales.

El presente informe busca consolidar una cultura de evaluación y estimular el proceso de retroalimentación en base a la planeación estratégica, mediante el monitoreo y seguimiento de los resultados de la gestión institucional como aproximación de los objetivos estratégicos y operativos de la Universidad. Inicialmente se presentan algunas generalidades de la planeación estratégica institucional que contribuyan a comprender mejor los el cumplimiento de objetivos propuesto en el Plan de Acción Institucional; seguidamente se muestra el cumplimiento, dificultades presentadas y logros obtenidos que fueron evidenciadas en el seguimiento de las actividades y metas propuestas; finalmente se presentan las conclusiones finales del procesos de seguimiento junto con las estrategias y medidas correctivas resultado del análisis.

## GENERALIDADES

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, el Estatuto Anticorrupción, anualmente debe presentarse la evaluación de la gestión de la Universidad de Cartagena. En este sentido, la evaluación del Plan de Acción Institucional se realiza en los primeros días de los meses de julio y diciembre; el seguimiento de diciembre incluye la ejecución de todo el año en evaluación.

El Plan de Acción de la Universidad de Cartagena se alimenta por los Planes Operativos de cada uno de los procesos que se desempeñan dentro de la Institución. Así mismo en concordancia con la formulación del primero, el informe de seguimiento se elabora de manera participativa incluyendo en la construcción a todas las dependencias que participan en los diferentes procesos y subprocesos y que inciden directamente en el quehacer institucional.

**Tabla 1. Resumen de cumplimiento de procesos Universidad de Cartagena**

| <b>Macroproceso</b>                | <b>Proceso</b>                     | <b>Cumplimiento</b> |
|------------------------------------|------------------------------------|---------------------|
| Estratégico                        | Direccionamiento Estratégico       | 88%                 |
|                                    | Gestión De Comunicación            | 61%                 |
|                                    | Gestión De La Calidad              | 92%                 |
|                                    | Gestión De Relaciones Con Usuarios | 85%                 |
| Misional                           | Docencia                           | 81%                 |
|                                    | Investigación                      | 47%                 |
|                                    | Extensión                          | 95%                 |
| Soporte Y Apoyo                    | Gestión Del Talento Humano         | 94%                 |
|                                    | Gestión Financiera                 | 93%                 |
|                                    | Gestión De Bienestar               | 66%                 |
|                                    | Gestión De Bibliotecas             | 76%                 |
|                                    | Gestión De Asuntos Jurídicos       | 90%                 |
|                                    | Gestión De Bienes                  | 95%                 |
|                                    | Archivo                            | 90%                 |
|                                    | Edición De Impresos                | 48%                 |
| Evaluación Y Planes De Seguimiento | Gestión De Sistemas De Información | 81%                 |
|                                    | Auditorias                         | 100%                |
|                                    | Administración De Riesgos          | 100%                |
|                                    | Autoevaluación                     | 100%                |

Fuente: Informes de Seguimiento Planes Operativos

Una vez analizada la información levantada se procede a consolidarla en una matriz de seguimiento y posteriormente a calcular el porcentaje de cumplimiento de las metas, actividades, estrategias y objetivos específicos hasta el momento de evaluación del Plan. Cada Plan presenta su evaluación particular el cual se compone del cumplimiento de todos los objetivos que lo conforman.

Por otra parte, la Universidad ha cumplido con la presentación de informes semestrales y anuales de los resultados del seguimiento de los indicadores de gestión de calidad; esto bajo coordinación de la División de Calidad y Mejoramiento Institucional la cual realiza seguimiento anual en los objetivos de calidad y el informe semestral de desempeño de procesos.

## **DESARROLLO DEL INFORME**

---

### **MACROPROCESO ESTRATÉGICO**

---

El macroproceso estratégico de la Universidad de Cartagena contiene todos los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación y al interactuar con los usuarios.

Estos procesos definen aquellos lineamientos que direccionan las actividades propias de la institución de acuerdo a sus labores misionales. Dentro de este macroproceso se encuentran específicamente los procesos de Direccionamiento Estratégico, Gestión de Comunicación Institucional, Gestión de la calidad y la Mejora y Gestión de Relaciones con usuarios y Ciudadanos.

#### **❖ Direccionamiento Estratégico**

Dentro del proceso de direccionamiento estratégico se desarrollaron actividades imprescindibles para el buen funcionamiento de la institución. Como primera actividad formulo y se publicó en la página web institucional, el Plan de Acción 2015. En el proceso de formulación de este documento, se tuvo en cuenta las acciones y procedimientos consignados en el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena (SIGUC), las actividades del Plan de Desarrollo Estratégico para el periodo 2015 y las actividades que no se cumplieron en el Plan de Acción 2014. El Plan de Acción 2015 contó con 83 objetivos, 140 Estrategias, 249 actividades y 281 indicadores y metas.

Muchos de los objetivos y acciones que se realizan en la Institución, son producto a las decisiones que toman los diferentes directivos y órganos de gobierno tales como Rector, Vicerrectores, Consejo Académico y Consejo Superior. Dichas decisiones son oficializadas y comunicadas a través de resoluciones y acuerdos. En el 2015 se emitieron 49 acuerdos de consejo académico y 27 de consejo superior.

El 29 de mayo de 2015 se realizó la audiencia pública de Rendición de Cuentas de la Universidad de Cartagena. Esta actividad busca mostrar a todos los grupos de interés de la institución los avances realizados en la institución, principalmente desde sus funciones misionales. Por primera vez se realizó la Rendición de Cuentas para 3 periodos Académicos; desde 2013-2 hasta 2014-2. Para esta audiencia se realizó el informe de Rendición de Cuentas que fue revisado y aprobado por distintas instancias y directivas.

La audiencia pública contó con una asistencia de 203 personas dentro de los que se encontraba personal administrativo, estudiantes, docentes, representante de órganos de control, representantes de asociaciones sindicales, entre otros.

El subproceso de internacionalización hace parte del proceso de direccionamiento estratégico. Este subproceso, liderado por la Vicerrectora de Relaciones Internacionales y Cooperación, promovió 265 registros de movilidad internacional entre los que se encuentran docentes, estudiantes y administrativos. Así mismo, se promovió desde la modalidad de “internacionalización en casa” la movilidad 184 docentes y estudiantes de instituciones educativas extranjeras hacia la Universidad de Cartagena.

Se realizaron otras actividades en este subproceso tales como la organización y divulgación de cinco (5) eventos internacionales realizados en la Institución, la promoción de nuevos cursos académicos en diferentes idiomas y la renovación de 19 convenios internacionales.

Otra de las acciones de suma importancia para la Institución es la elaboración del presupuesto para la siguiente vigencia. En el año 2015 se conformó un equipo técnico que empezó a trabajar en el proyecto desde el mes de septiembre. El proyecto de presupuesto para el año 2016 fue aprobado por el Consejo Académico el día 7 de diciembre y posteriormente, el 18 de diciembre por el Consejo Superior de la Universidad de Cartagena.

El proceso de direccionamiento estratégico tuvo un cumplimiento del 88,35% de las metas planeadas para el 2015.

### ❖ **Gestión de Comunicación Institucional**

Desde el proceso de gestión de comunicación institucional se tuvieron en cuenta tres (3) objetivos para el 2015: Potenciar la comunicación corporativa o institucional, fortalecer la comunicación interna en la Universidad y fortalecimiento de la comunicación pública o informativa.

En aras de dar cumplimiento al primer objetivo, se realizaron actividades como la actualización del manual de identidad corporativa y su correspondiente socialización y la elaboración del manual de políticas de comunicación institucional. Dichos documentos fueron socializados por la División de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

El segundo objetivo hace referencia al subproceso de comunicación interna de la institución. En el año 2015 se hizo instalación de las pantallas digitales en algunos campus de la Universidad. Estas herramientas están dirigidas a proyectar información relevante para la comunidad estudiantil en referencia a los procesos y actividades que se realizan al interior de

la Institución. Otra de las estrategias implementadas en este 2015 fue la promoción de las páginas y redes sociales de la institución; se incrementaron los seguidores a pasar de 20.496 a 36.528, un crecimiento del 78%.

El fortalecimiento de la comunicación pública o informativa se dio a través de diversas estrategias coordinadas por el Jefe de la División de Comunicaciones, responsable del proceso. Como primera medida, el informativo Universo U flash, que se emitía mensualmente, cambio a una periodicidad semanal en el año 2015. En referencia a los otros medios de comunicación de la institución, en la tabla presentada a continuación, se muestra el comportamiento de los mismos para el 2015.

**Tabla 2. Resumen de emisiones de los medios de comunicación institucionales**

| <b>Medio de comunicación</b>       | <b>Número de emisiones</b> |
|------------------------------------|----------------------------|
| Periódico institucional Universo U | 6                          |
| Universo U radio                   | 176                        |
| Universo U boletín electrónico     | 17                         |
| Universo U Blogs                   | 179                        |
| Universo U Flash                   | 33                         |

Fuente: División de Comunicaciones y Relación Públicas

El proceso de gestión de comunicación institucional reporto un cumplimiento de 61% de las actividades planeadas. El 39% restante obedece a actividades que por restricciones presupuestales, el paro estudiantil y gestiones ante medios externos como la ANTV, no se pudieron concretar en 2015. Ante esta situación, se ha propuesto como acción de mejora la inclusión de estas actividades en el plan de acción de 2016.

### ❖ **Gestión de la Calidad y la Mejora**

La calidad y la mejora tienden a ser aspectos transversales a todos los procesos de la institución. La Universidad de Cartagena basa todas sus acciones en el PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) y por eso todos sus procesos tienen este ciclo inmerso.

Como primera actividad se realizó y se ejecutó el cronograma anual de actividades de socialización del SIGUC. Dentro de este cronograma se acordó realizar visitas de seguimiento a todas las unidades académicas y administrativas para revisar la forma como se están desempeñando sus procesos y así asegurar el cumplimiento de las normas ISO – 9001 y NTCGP 1000.

De todos los acompañamientos realizados a cada unidad académica y administrativa se realizaron los respectivos informes para notificar a la alta dirección, el estado de cumplimiento de las normas ISO – 9001 y NTCGP 1000 de cada proceso. Como estos acompañamientos son semestrales, se realizaron 2 informes de desempeño de los procesos y dos informes de los riesgos reportados.



Por otro lado, en aras de fortalecer y actualizar el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena, se realizó una jornada de sensibilización y operativización del Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Esta actividad, liderada por la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad, se desarrolló en el mes de octubre abarcando tres (3) módulos de trabajo: Módulo de planeación y gestión, módulo de evaluación y seguimiento y eje transversal de información y comunicación MECI.

El trabajo del proceso de gestión de la calidad y la mejora y de la comunidad académica y administrativa en general, se ha reflejado en los distintos logros adquiridos por la Universidad de Cartagena. En el mes de noviembre, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) hizo seguimiento al Sistema Integrado de Gestión, lo que resulto en la renovación de la certificación que esta entidad otorga.

El cumplimiento de este proceso para el 2015 fue de 92%. De las actividades planeadas no se dio cumplimiento a los acompañamientos de normalización de laboratorios en miras de la acreditación de los mismos. Las causas de esto se deben a que la alta dirección no considero que se debía iniciar este proceso en el año 2015.

#### ❖ **Gestión de Relaciones con Usuarios y Ciudadanos**

El principal objetivo del proceso de Gestión de Relación con Usuarios y Ciudadanos es Conocer el grado de satisfacción de los usuarios/beneficiarios de la Universidad de Cartagena, con el fin de implementar planes de mejoramiento del servicio ofrecido y velar por que nuestros usuarios tengan siempre la mejor atención y tratamiento a sus quejas, requerimientos, necesidades y expectativas para solucionar las diferencias que se presenten en el proceso, con el fin de obtener su satisfacción, fidelidad y mejores relaciones con ellos.

En base a esto, se realizaron algunas mejoras para captar de manera más ágil, la percepción de los usuarios frente a los servicios que ofrece la Universidad. Como primera medida se implementó un módulo en el software de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que permite realizar una encuesta de satisfacción a aquellas personas que utilicen un servicio de la Institución.

Otro de los avances realizados en el 2015 para este proceso, fue el de la implementación de instrumento en la página web que permita diferenciar una petición de una queja, reclamo o sugerencia. Este instrumento se implementa ya que se identificó que muchos usuarios confundían los conceptos mencionados anteriormente, haciendo compleja la manera de responderlos. Otra de las herramientas implementadas fueron las notificaciones vía email cuando algún usuario presentara una PQRS.

El cumplimiento de las metas registradas para este proceso fue del 85% en 2015. Dentro de las principales causales de incumplimiento reportadas, se encuentra que muchas de las mejoras tecnológicas a implementar no se realizaron ya que la División de Sistemas no respondió a los requerimientos solicitados. Como acción de mejora, se propuso incluir estas

mejoras en el Plan Operativo de PQRS 2016 y colocar como corresponsable de estas actividades al Jefe de la División de Sistemas.

---

## MACROPROCESO MISIONAL

---

El macroproceso misional contiene todas las actividades que son la razón de ser de la Universidad de Cartagena. Todas las estrategias que se presentan en estos procesos, apuntan a ubicar la Universidad entre las mejores del país en materia académica, de generación de conocimiento y de su relación con el entorno.

Dentro del macroproceso misional, se encuentran los procesos de docencia, investigación y extensión. Cada uno de estos procesos tiene una línea estratégica específica en el Plan de Desarrollo 2014 – 2018: Educación pública con calidad, lo que significa que la Institución reconoce la importancia de promover estrategias que permitan desarrollar estos tres (3) procesos.

### ❖ **Docencia**

La Universidad de Cartagena, tal y como está plasmado en su misión institucional, se centra en la formación científica y tecnológica de profesionales de alta calidad, que puedan responder a las necesidades, cada vez más específicas, del mercado laboral. Este proceso se inicia desde la planeación académica y curricular hasta llegar a la evaluación académica.

La primera actividad a destacar en este 2015 es la incorporación de docentes a la planta de la Universidad. La alta dirección considera importante la ampliación de la planta docente ya que esto incide de manera positiva en la calidad de los programas académicos. En el año 2015 se realizó el concurso de méritos para la contratación de nuevos docentes de planta resultando favorecidos 21 docentes.

Otro de los compromisos que tiene la Universidad con la sociedad es la generación y diversificación del conocimiento. De acuerdo a esto se ha ampliado y diversificado progresivamente la oferta de programas; en 2015 se creó un (1) programa de pregrado y cinco (4) programas de postgrados.

Un programa académico debe contar con registro calificado avalado por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) para ser ofertado y admitir estudiantes. Dichos registros calificados se obtienen por primera vez (como en el caso de los cinco (5) programas mencionados anteriormente) y se renuevan periódicamente. En el año 2015 se renovó el registro calificado de seis (6) postgrados para así seguir ofertándolos. A cada uno de estos programas se les realizaron visitas coordinadas desde el centro de autoevaluación, para brindarles acompañamiento durante la renovación.

Otro aspecto a destacar en el proceso de docencia es la renovación de la acreditación en alta calidad de los programas académicos. Durante el 2015 se renovó la acreditación del programa de matemáticas y administración industrial. Se pretende que en los próximos periodos se logre la acreditación de programas de postgrados tal y como está establecido en el Plan de Desarrollo. Para finalizar, en el año 2015 el proceso de docencia tuvo un cumplimiento de 80,5% de sus metas.

### ❖ Investigación

La generación de conocimiento es una de las grandes fortalezas de la Universidad de Cartagena. La institución y sus docentes han sido reconocidos por sus publicaciones y su labor investigativa a nivel nacional e internacional.

El plan operativo de investigación se dividió en 5 apartados: estrategias dirigidas a la calidad de la producción de los grupos de investigación, estrategias dirigidas a la calidad del recurso humano de los grupos de investigación, estrategias dirigidas a la generación de espacios para la apropiación del conocimiento, estrategias dirigidas a los programas del tercer ciclo y estrategias para fortalecer la visibilidad de la investigación de la Universidad.

Para dar cumplimiento al primer objetivo, se implementó la estrategia de financiar planes de fortalecimiento de los grupos de investigación. Se recibieron 65 planes de fortalecimiento, 3 por encima de la meta propuesta a inicios de año, a los que se les asignará recursos para la financiación de sus actividades.

Así mismo se dio la financiación de proyectos de investigación por medio de convocatorias internas. Se tenía previsto financiar 40 proyectos de investigación, sin embargo, únicamente 30 cumplieron con los estándares de calidad requeridos para ser apoyados.

La Vicerrectoría de Investigaciones, además de promover la financiación de proyectos mediante convocatorias internas, apoya a los grupos de investigación ante instituciones externas. En el 2015 la Universidad de Cartagena otorgó 42 avales institucionales a proyectos de investigación para ser presentados en distintas convocatorias.

Todas las estrategias presentadas anteriormente han incidido positivamente en la calidad de la producción de los grupos de investigación ya que en 2015 se publicaron 144 artículos en revistas con factor de impacto isis – scopus.

En el año 2015 el Departamento Administrativo de Ciencia Tecnología e Innovación (COLCIENCIAS) cambió los estándares de reconocimiento y medición de grupos de investigación. Esto provocó que muchos grupos de investigación bajaran su categorización quedando visibles en la plataforma Scienti 79 grupos. A su vez, esto fue un factor que impidió la creación de nuevos grupos de investigación en programas a distancia.

La Universidad de Cartagena reconoce que el fortalecimiento del recurso humano de los grupos de investigación se debe promover en todos los niveles de formación, incluyendo los

pregrados. Una de las actividades propuestas para esto fue la conformación de un banco de propuestas para ser presentadas a la convocatoria de jóvenes investigadores e innovadores de Colciencias. Se presentaron 134 propuestas lo cual ha hecho que la Universidad haya consolidado una participación activa en esta convocatoria. Un aspecto que impulsó la presentación de convocatorias fue el proceso de suscripción de semilleros conformados principalmente por estudiantes de pregrado a grupos de investigación reconocidos y categorizados; se reportaron 79 semilleros adscritos a grupos de investigación de la Universidad.

Otro indicador a evaluar era el número de estudiantes de pregrado y postgrados vinculados a proyectos de investigación financiados en convocatorias externas el cual fue de 92 estudiantes. La meta era de 150 estudiantes, sin embargo, por temas presupuestales, no se pudo realizar una segunda convocatoria en el segundo semestre de 2015.

En el año 2015, del 50% de los docentes de planta adscritos a los grupos de investigación de la universidad, 6 fueron seleccionados para realizar pasantías de investigación a nivel internacional.

Dentro de este objetivo existieron algunos proyectos dirigidos a la población de programas a distancia que no se pudieron ejecutar, tales como las capacitaciones para la presentación de proyectos de investigación y las pasantías de investigación para estudiantes de estos programas. La primera actividad no se realizó debido a que el cese de actividades académicas postergó muchas actividades, algunas quedando inconclusas y otras sin iniciar. La segunda actividad no se realizó debido a restricciones presupuestales. Se prevé realizar la convocatoria en 2016.

Para fortalecer los programas de tercer ciclo (doctorados) se financiaron 5 planes de fortalecimiento de los 6 doctorados con los que cuenta la Universidad.

La visibilización de los avances en materia de investigación realizados por la Universidad se ha convertido en una medida estratégica para posicionarse como una de las instituciones de educación superior de mayor reconocimiento a la hora de hablar de creación de conocimiento. Se realizaron 4 eventos científicos de divulgación, se publicaron 6 libros resultado de investigación, se creó una base de datos de temáticas investigativas y se crearon 46 páginas web de grupos de investigación de la Universidad.

Otro logro alcanzado por la Universidad de Cartagena en materia de investigación, que impacta de manera positiva en la visibilización, fue el desarrollo de la patente de grasas lubricantes biodegradables desarrollada por el Dr. Luis Alberto García Zapateiro en colaboración con otros investigadores de la Universidad de Huelva.

Por último, otros reconocimientos adquiridos gracias a la gestión realizada desde el proceso de Investigación, fue el primer puesto en el XXII Congreso Latinoamericano e Ibérico de Químicos Cosméticos. Este merito fue otorgado al grupo de investigación Tecnología Farmacéutica, Cosmética y de Alimentos gracias al diseño de un cosmético tipo emilgel con

actividad antioxidante usando como activo microcápsulas de aceites esenciales de tomillo, canela y clavo de olor. El congreso se desarrolló los días 27, 28 y 29 de octubre en Punta del Este, Uruguay.

El cumplimiento del proceso de investigación para el 2015 fue de 47%. Como se mencionaba anteriormente, muchas actividades no se pudieron realizar y otras quedaron inconclusas principalmente por el cese de actividades académicas y por tener presupuesto para realizarlas. Todas estas actividades se programarán en el plan operativo de 2016 y en el presupuesto de 2016 para así asegurar su cumplimiento.

### ❖ Extensión

El proceso de extensión y proyección social es aquel que relaciona de manera particular, a la Institución con el entorno. La Universidad de Cartagena es consciente que cumple un papel fundamental como entidad transformadora de la sociedad y por eso se esfuerza por plantear estrategias que permitan cumplir este compromiso a cabalidad.

El proceso de extensión está compuesto por los subprocesos de proyección social curricular e interacción con el entorno.

La Universidad de Cartagena ofrece permanentemente cursos de educación continua para todas las comunidades donde hace presencia. Estos cursos tienen el principal objetivo de mantener en constante actualización los conocimientos de los diferentes profesionales de las áreas del conocimiento dentro y fuera de la Institución. En el año 2015 se hicieron 208 cursos de educación continua distribuidos de la siguiente manera:

- ❖ 76 Cursos cortos
- ❖ 14 Diplomados
- ❖ 26 Seminarios, congresos o simposios
- ❖ 29 Talleres
- ❖ 63 Otros tipos de cursos

Desde el proceso de extensión y proyección social, la Universidad de Cartagena presta otro tipo de servicios a la comunidad de Cartagena tales como las asesorías de consultorio jurídico, los servicios de atención primaria de enfermería y las consultas odontológicas.

En el 2015 se prestaron 879 asesorías desde el consultorio jurídico. Dentro de estas se pueden encontrar las asesorías de derecho público, derecho laboral, derecho comercial, derecho penal, derecho de familia y derecho civil.

Desde el CAP de la Universidad de Cartagena se beneficiaron 1306 personas con los servicios de atención primaria. En la tabla 2 presentada a continuación se muestra el número de beneficiarios distribuidos por rango de edades.

Tabla 3. Número de beneficiarios de los servicios prestados por el CAP de enfermería (2015)

| <b>Ciclo vital</b>              | <b>2015</b>  |
|---------------------------------|--------------|
| Primera infancia (0-5 años)     | 486          |
| Niñez (6-11 años)               | 77           |
| Jóvenes (12-26 años)            | 377          |
| Adultos (26-60 años)            | 290          |
| Adultos mayores (mayor 60 años) | 76           |
| <b>Total beneficiarios</b>      | <b>1.306</b> |

Fuente: SNIES

Las consultas odontológicas reportadas por la Facultad de Odontología se dividieron en dos (2) rangos de edad; el primer grupo va desde los 6 a 11 años y el segundo desde los 26 a 60 años. Para el primer grupo se reportaron 1896 consultas y para el segundo 1082 totalizando 2978 consultas realizadas en 2015.

Para la Universidad de Cartagena es de suma importancia que, además de la formación académica ofrecida, se introduzca paulatinamente a los estudiantes a las dinámicas del mercado laboral. El subproceso de prácticas e inserción laboral es el encargado de generar los medios necesarios para cumplir esta función. En el año 2015 se tenía planeado oficializar 50 nuevos convenios de prácticas estudiantiles con diferentes entidades, sin embargo, como resultado de la buena gestión realizada, se firmaron 107 convenios.

Por otro lado se realizaron 20 jornadas de preparación para prácticas a los estudiantes de programas presenciales, que estaban a puertas de iniciar este proceso. A su vez, se realizaron dos (2) jornadas para los estudiantes de programas a distancia.

En el 2015 se desarrollaron otras estrategias dirigidas a los egresados de la institución. Se aumentó en un 25% el número de empresas inscritas al portal de empleo de la Universidad lo cual incide positivamente en el número de ofertas de empleo disponibles para los egresados. El cumplimiento de este proceso en 2015 fue del 95% en 2015.

---

## **MACROPROCESO SOPORTE Y APOYO**

---

El macroproceso de soporte y apoyo involucra todos los procesos necesarios para el correcto funcionamiento de los procesos misionales. Estos procesos aportan el recurso humano, físico y tecnológico al resto de procesos convirtiéndolos en clientes internos.

Dentro del macroproceso de soporte y apoyo encontraremos los siguientes procesos:

- Gestión del talento humano
- Gestión financiera
- Gestión del bienestar universitario

- Gestión de biblioteca
- Gestión de asuntos jurídicos y legales
- Gestión de bienes y servicios
- Archivo y correspondencia
- Edición de impresos
- Gestión de sistemas de información y recursos tecnológicos

A continuación se presenta el cumplimiento de los procesos de soporte y apoyo en 2015

### ❖ **Gestión del Talento Humano**

El proceso de gestión del talento humano tiene como principal objetivo el de identificar y emplear al personal más calificado y valioso para que pueda aumentar el valor de la empresa. Por otro lado, además de contratar, la gestión del talento humano debe posicionar al personal con funciones adecuadas para garantizar la óptima utilización de sus habilidades.

En el año 2015 se dio el proceso de incorporación de 21 docentes de planta para la institución. El proceso de gestión del talento humano, desde el subproceso de selección, se encargó de coordinar el proceso de admisión de los mismos mediante el concurso de méritos que realiza la institución para ampliar la planta docente.

La institución reconoce como una necesidad prioritaria la formación y la actualización de conocimientos del recurso humano que lo compone. Por eso, mediante el subproceso de capacitación, se realizó el cronograma de necesidades de capacitación, construido en base para a las necesidades reportadas por los funcionarios de las dependencias de la Universidad de Cartagena. El cumplimiento de la ejecución de capacitaciones del cronograma fue del 94,4%; no se pudieron realizar dos (2) capacitaciones programadas debido al cese de actividades promovido por el estamento estudiantil durante el segundo periodo académico.

A los funcionarios que realizaban capacitaciones con una intensidad superior a cuatro (4) horas, se les aplicaba los formatos de evaluación de la capacitación y evaluación de transferencia (apropiación cognoscitiva) y a los que realizaban capacitaciones con una intensidad menor, únicamente se les aplicaba el formato de evaluación de capacitación. Se realizaron un total de 34 capacitaciones a funcionarios en 2015.

El recurso humano de la Universidad de Cartagena no está conformado únicamente por los funcionarios del área administrativa, también los docentes cumplen un papel indispensable ya que participan en los procesos misionales. Por lo anterior, la Universidad necesita que los docentes, al igual que sus funcionarios, cuenten con constantes actualizaciones en diferentes temáticas que inciden positivamente en su quehacer diario de transmitir conocimientos.

Desde el subproceso de capacitación docente y coincidiendo con la metodología utilizada en el subproceso de capacitación de funcionarios, se remitió una solicitud semestral a los vicedecanos curriculares de las Unidades Académicas sobre las necesidades de capacitación

de los docentes de las facultades. A partir de esta información se elaboró un informe compilado de las necesidades de capacitación docente institucional y se construyó un cronograma de actividades de capacitación para todo el 2015.

El plan anual de capacitaciones a docentes contó con 74 cursos que se clasificaron en capacitaciones de TIC y capacitaciones de currículo. De las capacitaciones de TIC se realizaron 34 de 48 capacitaciones planeadas y de las capacitaciones de currículo se realizaron 21 de 26 planeadas. Aproximadamente el 25% de las capacitaciones no se pudieron realizar debido al cese de actividades académicas por parte de los estudiantes. En total, el número de docentes que realizaron las capacitaciones fueron 220 docentes.

Una de las apuestas de la Universidad de Cartagena iniciada en 2015 es el bilingüismo, de acuerdo a lo establecido en el Plan de Desarrollo 2014 – 2018. Por eso, la Universidad adquirió un alto número de licencias de la plataforma Rosetta Stone y las repartió entre docentes y administrativos para buscar una institución bilingüe en 2018.

La Universidad de Cartagena, además de buscar e incentivar el crecimiento cognitivo, se preocupa por la salud y seguridad de sus funcionarios ante, durante y después de su jornada laboral. Mediante el subproceso de salud ocupacional se elaboró un análisis de la situación actual de salud y seguridad de la institución en donde se identificaron las situaciones de peligro y riesgos laborales. Se ha implementado en un 37% el sistema de gestión de seguridad en el trabajo el cual estará completamente integrado al SIGUC.

Se realizó investigación y seguimiento al 100% de los accidentes laborales y se realizaron 37 inspecciones de seguridad.

En cuanto a la atención de los usuarios, se dio un incremento del 25% en el número de usuarios que realizaron exámenes médicos y de control, exámenes médicos ocupacionales y examen paraclínicos ocupacionales en comparación al año 2014.

Por otro lado se dio un incremento del 25% en el número de beneficiarios de las actividades de promoción y prevención, actividades de salud mental, actividades de enfermería y actividades de vacunación, en comparación al año 2014.

Es importante que el recurso humano conozca toda la normatividad laboral que se maneja dentro de la Institución. El subproceso de gestión de control disciplinario, además de comunicar el código de ética y buen gobierno, vela por la el correcto proceder en el accionar del recurso humano de la institución en su accionar diario. Para dar cumplimiento a lo descrito anteriormente, se realizaron dos (2) capacitaciones a los funcionarios sobre el código de ética y buen gobierno.

Por último, además administrar un recurso humano cualificado y competente, se necesita promover el buen ambiente laboral en cada dependencia y dentro de las institutico en general. En el 2015, como es habitual cada año, se realizaron actividades para estimular la integración



de los empleados tales como, la celebración del día de la secretaria, celebración del día de la mujer y los empleados públicos escogidos por excelente desempeño.

### ❖ **Gestión Financiera**

El proceso de gestión financiera se encarga de la administración de los recursos con los que cuenta la institución y de esta manera asegurar que serán suficientes, para cubrir los gastos que conlleva la operación.

El proceso de gestión financiera de la Universidad de Cartagena se compone por los subprocesos de gestión de cartera, gestión presupuestal y gestión de tesorería. Así mismo, el responsable de este proceso es el Jefe de la División Financiera.

Desde el subproceso de gestión presupuestal se realiza seguimiento de la ejecución presupuestal de cada mes durante un periodo fiscal. En el 2015 se ejecutó el 96% del presupuesto aprobado para 2015, coincidiendo al 100% con la meta planteada a inicios de año.

La Sección de Presupuesto, además de reportar el seguimiento de la ejecución presupuestal, analiza periódicamente las variaciones reportadas en los rubros presupuestales con el fin de tomar medidas a futuro para corregir posibles desequilibrios. De cada revisión se realiza un informe que se presenta a la alta dirección como insumo en la toma de decisiones. En el año 2015 se realizaron 11 revisiones y por consiguiente, 11 informes diagnóstico.

Para que la ejecución presupuestal pueda darse sin ningún desbalance, se necesita que los rubros proyectados de ingresos, como el de recuperación de cartera, se ejecuten de manera correcta.

En el año 2015 se inició la campaña “*ponte al día con tu U*” dirigida a estudiantes matriculados en programas de postgrados. La meta propuesta era que 40 estudiantes saldaran sus deudas atrasadas con la institución, lo cual fue cumplido al 100%.

Otra de las actividades a realizar era el inicio del cobro coactivo a deudores que cumplieran con los requisitos del mismo, sin embargo, dada la buena gestión del cobro que realizó la Sección de Cartera, no se tuvo la necesidad de llegar a esta instancia.

El otro subproceso que compone la gestión financiera de la Universidad de Cartagena es el de gestión de cartera. Dentro de este proceso se realizan distintos tipos de actividades durante el año; Presentación de informes de control, elaboración de órdenes de pago, pagos de nómina, pagos de retenciones, declaraciones tributarias e informes de gestión.

Durante el 2015 se realizaron y se presentaron 12 informes a la contraloría y ministerio de hacienda y crédito público, sobre el estado del servicio de la deuda de la Universidad de Cartagena.

La elaboración de las órdenes de pago de diferentes conceptos, es otra de las funciones dentro de este subproceso. En el 2015 se cancelaron 5256 órdenes de pago; se cancelaron el 100% de las órdenes de pago recibidas. Así mismo se realizaron 12 pagos por concepto de aporte a la contraloría departamental.

Se realizaron los pagos mensuales de nómina en los que se incluyen los pagos de seguridad social y parafiscal. También se hicieron las correspondientes declaraciones a la DIAN sobre las retenciones en la fuente ejecutadas.

El cumplimiento del proceso del proceso de gestión financiera fue del 93%. El porcentaje restante se debe a las actividades de cobro coactivo de cartera no finalizadas.

### ❖ Gestión de Bienestar Universitario

El proceso de bienestar universitario coordina todas las actividades que contribuyen a la formación integral de los estudiantes de la Universidad de Cartagena. Con este objetivo, se desarrollan actividades en los campos: cultural, deportivo, recreativo, artístico, familiar, medio ambiente, de la salud, nutrición y cultura ciudadana.

El plan operativo de bienestar se divide de acuerdo a la población a la que quiere impactar: Estudiantes, docentes, administrativos y egresados.

La Universidad de Cartagena se caracteriza por tener diversos estímulos de apoyo socioeconómico, ofrecidos a los estudiantes de la institución. Se pueden encontrar programas dirigidos a los estudiantes que resalten por su desempeño académico, otros dirigidos a aquellos que manejen diversas habilidades deportivas o culturales y otros para los estudiantes que deseen prestar algún servicio de su alma mater.

En la tabla presentada a continuación, se muestra el número de estudiantes de los dos periodos académicos de 2015 que recibieron apoyos socioeconómicos.

Tabla 4. Número de estudiantes de programas de académicos que reciben apoyo socioeconómico (2015)

| Programa de apoyo socioeconómico                      | Beneficios otorgados por periodo |         |
|---|----------------------------------|---------|
|   | 2015 I                           | 2015 II |
| Admitidos Primer Puesto                               | 26                               | 28      |
| Admitidos Segundo Puesto                              | 22                               | 28      |
| Admitidos Tercer Puesto                               | 22                               | 24      |
| Apoyo económico ocasional - calamidad doméstica       | 19                               | 14      |
| Auxilio Municipio Nechí                               | 0                                | 0       |
| Beca Colciencias                                      | 0                                | 4       |
| Beca Convenio Docente Asistencial                     | 0                                | 3       |
| Beca de Turismo del Ministerio de Comercio y Exterior | 0                                | 0       |
| Beca Dolores Garrido                                  | 12                               | 12      |

Continuación Tabla 4. Número de estudiantes de programas de académicos que reciben apoyo socioeconómico (2015)

| Programa de apoyo socioeconómico | Beneficios otorgados por periodo |         |
|----------------------------------|----------------------------------|---------|
|                                  | 2015 I                           | 2015 II |

|  |              |              |
|--|--------------|--------------|
| Beca Empleado Administrativo   | 2            | 1            |
| Beca Especial  | 0            | 0            |
| Beca Fullbrigh   | 1            | 0            |
| Beca Joven Investigador  | 6            | 6            |
| Beca Profesional Administrativo  | 1            | 1            |
| Beca Santander   | 0            | 3            |
| Beca sueños de paz – Fundación Bancolombia   | 138          | 135          |
| Beca Universidad del país vasco  | 1            | 0            |
| Comedor universitario - Convenio Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias                 | 1500         | 1500         |
| Convenio alcaldía  | 0            | 231          |
| Convenio docente asistencial   | 9            | 0            |
| Convenio Especifico de Movilidad entre la Universidad Autónoma de Baja California y la UDC | 1            | 3            |
| Descuento a Egresados  | 258          | 247          |
| Descuento Convenio Inst. Educ. Lacides C Bersal  | 6            | 6            |
| Descuento Incentivos por cooperación a la vida universitaria                               | 711          | 848          |
| Descuento Incentivos por Cultura   | 411          | 482          |
| Descuento Incentivos por Deporte   | 246          | 308          |
| Descuento por 2 Hermanos   | 773          | 744          |
| Descuento por 3 Hermanos   | 112          | 90           |
| Descuento por 4 Hermanos o mas   | 8            | 12           |
| Descuento por Cónyuge  | 12           | 14           |
| Descuento por Empleado   | 51           | 46           |
| Descuento por Hijo de Empleado   | 164          | 135          |
| Descuento por Mérito Académico   | 0            | 0            |
| Descuento por Novación   | 358          | 447          |
| Descuento por Pérdida de Capacidad y/o Discapacidad Res. 024                               | 30           | 30           |
| Descuento por Representación Comité de Admisiones  | 2            | 2            |
| Descuento por Representante Consejo Académico  | 2            | 1            |
| Descuento por Representante Consejo Superior   | 1            | 1            |
| Descuento por Semillero de Investigación   | 9            | 16           |
| Descuento Profesional Distinguido  | 16           | 6            |
| Descuento Votación   | 6322         | 5208         |
| Distinción Andrés Bello  | 2            | 2            |
| Exoneración 1 Puesto   | 310          | 271          |
| Exoneración 2 Puesto   | 240          | 203          |
| Exoneración 3 Puesto   | 177          | 164          |
| <b>Jóvenes en Acción</b> Beca de sostenimiento   | 2428         | 2539         |
| Monitor  | 122          | 141          |
| Reliquidación de matrícula   | 71           | 56           |
| Representación Consejo de Facultad   | 5            | 4            |
| Ser Pilo Paga - Crédito condonable y apoyo de sostenimiento ICETEX                         | 73           | 74           |
| Veteranos de Guerra  | 2            | 2            |
| Víctimas del conflicto armado - Crédito condonable y apoyo de sostenimiento ICETEX         | 0            | 16           |
| <b>Total</b>   | <b>14682</b> | <b>14108</b> |

Fuente: SNIES

Uno de los logros más destacados fue la inscripción de 75 estudiantes con el programa “Ser Pilo Paga” del Gobierno Nacional. Estos estudiantes escogieron la Universidad de Cartagena

para formarse como profesionales, gracias a todos los logros que la gestión ha realizado durante los últimos años.

Otro avance realizado en el 2015 fue la ampliación de la cobertura de los servicios de bienestar a la población de los estudiantes de programas a distancia, ejemplo de ellos fueron los 8 talleres de promoción y prevención, los encuentros deportivos y la creación de los comités de bienestar en los centros tutoriales. Así mismo se crearon 5 grupos culturales en 5 centros tutoriales distintos.

Desde hace algunos años, la Universidad de Cartagena ha implementado estrategias para incluir de manera progresiva a estudiantes en condición de discapacidad. La Universidad contó con 32 estudiantes a los que se les brindó atención psicosocial especializada. Muchos de estos estudiantes cuentan con intérpretes que los apoyan en sus labores académicas y, en reconocimiento del papel que desempeñan los mismos, la Universidad de Cartagena realizó una capacitación semestral a todo el personal de apoyo.

El comedor universitario es otro proyecto importante que se implementó en este periodo. Se habilitaron espacios en cada campus de la institución, para ofrecer almuerzos con precios asequibles a los estudiantes. Para el último periodo académico estaban inscritos alrededor de 400 estudiantes por campus en este programa.

Los programas culturales también se han fortalecido durante el último periodo. En 2014 se realizaron 25 presentaciones a la comunidad externa a la Universidad de Cartagena y en 2015 aumentaron a 40.

La segunda población objetivo del proceso de bienestar son los trabajadores de la Institución. Es importante tener un personal motivado y que construya una cultura de pertenencia por su empresa, por esto, la Universidad ha realizado algunas actividades para cumplir esta meta:

- Realización de las tardes lúdicas de talentos
- Clases de zumba para personal administrativo
- Entrega de tarjetas Big Pass para docentes de planta
- Celebración de Halloween con hijos de empleados

Por último, el cumplimiento de este proceso para el 2015 fue del 66%. Algunas razones de incumplimiento de las metas previstas obedecen al cese de actividades académicas. Dicho evento retrasó algunas de las actividades como actividades culturales, deportivas y sociales. Así mismo retrasó otros proyectos como la adaptación de la página web para estudiantes en condición de discapacidad por parte de la división de sistemas, entre otros.

### ❖ **Gestión de Biblioteca**

El proceso de gestión de biblioteca es aquel que se encarga de proveer todo el material bibliográfico necesario para desarrollar los procesos misionales de la institución. Este proceso abarca actividades como adquisición, actualización y reposición de material bibliográfico y las transacciones que esto conlleva.

Como es frecuente, la Universidad de Cartagena, año tras año, adquiere material bibliográfico para suplir las necesidades de sus unidades académicas y de su comunidad educativa en general. Este proceso inicia con los requerimientos de las unidades académicas que son recibidos y tramitados por el Centro de Información y Documentación hasta su aprobación. En el 2015 se aprobaron 56 de 60 solicitudes; el resto de solicitudes no se aprobaron ya que la ley de garantías limitó la ejecución de los recursos destinados a este fin.

Además de las solicitudes procesadas por las unidades académicas, se reciben materiales como tesis de grado y libros donados que entran dentro del stock bibliográfico de la Universidad de Cartagena. Todo el nuevo material que ingresa a la institución, se distribuye según su área del conocimiento y se clasifica por códigos según el sistema de almacenamiento bibliográfico. Sumando los libros comprados, los libros donados y las tesis de grado, se totalizaron 4.433 nuevos ejemplares de la institución de los cuales el 100% fue procesado.

En cada campus de la Universidad de Cartagena se tiene una biblioteca dotada y amoblada para el uso académico de estudiantes, docentes y administrativos. En este periodo se inauguró la biblioteca del campus San Pablo para los estudiantes de la facultad de ciencias exactas y naturales. La inauguración de los servicios en este nuevo campus incidió en el aumento de la circulación de préstamos de material bibliográfico en la Universidad ya que en promedio, se prestaban anualmente 300.000 ejemplares y este año esta meta se superó en 24.000 ejemplares.

Las bibliotecas de la institución cuentan con otros servicios distintos al de préstamo y devolución de libros. Sin embargo existen estudiantes que no poseen claridad sobre esto, siendo reincidente el de acceso y uso de las bases de datos indexadas. Por lo anterior, desde el Centro de Información y Documentación se realizan una serie de capacitaciones sobre estos servicios y así dar mayor dinamismo al uso de las 50 bases de datos adquiridas por la Universidad en el 2015. El número de capacitados fue de 4.337 personas dentro de los que se encuentran estudiantes, docentes, y administrativos.

El cumplimiento de este proceso fue del 76%. Este cumplimiento se debe a factores como la ley de garantías para temas presupuestales, el cese de actividades que impidió realizar capacitaciones y actividades culturales planeadas.

#### ❖ **Gestión de Asuntos Jurídicos y Legales**

El proceso de gestión de asuntos jurídicos y legales tiene el principal objetivo de prestar asesoría jurídica a la Institución en áreas de derecho, mediante conceptos para que las actuaciones se ciñan a los postulados constitucionales legales y reglamentarios. Dentro del plan operativo de este proceso se encuentran los siguientes logros:

- Revisión, evaluación y emisión del 100% de los conceptos de proyectos de contratos, resoluciones, acuerdos y actos administrativos solicitados.

- El 100% de los derechos de petición interpuestos a la institución respondidos oportunamente
- El 100% de las solicitudes interpuestas por los entes de control, organismos judiciales y otros organismos administrativos fueron respondidos satisfactoriamente.

A pesar de esto el cumplimiento de las metas planteadas en este proceso fue del 90% ya que en el 2015 el 40% de las acciones jurídicas en contra de la Universidad tuvieron fallos favorables. La mayor parte de estas acciones aún no han dictado un fallo, por eso no entran en cálculo.

### ❖ **Gestión de Bienes y Servicios**

El proceso de gestión de bienes y servicios pretende dar soporte a los demás procesos de la entidad, mediante la gerencia de los bienes y de los servicios de apoyo, con el fin de tener una cultura organizacional de uso eficiente de los recursos.

Este proceso se conforma por los subprocesos de adquisición de bienes y servicios, inventarios y servicios generales.

Para que se desarrolle una eficiente administración de bienes, es necesario conocer todos los recursos que requieren el resto de procesos para trabajar correctamente. Todos los responsables de procesos y subprocesos remiten solicitudes y éstas deben clasificarse según su origen para gestionar la disponibilidad presupuestal; El 100% de los requerimientos realizados por los responsables de los diferentes procesos fueron atendidos, clasificados y se les gestionó su respectiva disponibilidad presupuestal ante el comité de compras.

A los bienes y servicios que son aprobados por el comité de compras, se incluyen dentro de las órdenes de compra. Sin embargo, para evitar pérdidas, daños o cualquier acción que comprometa la entrega o el buen funcionamiento del bien a adquirir, se realiza un seguimiento mensual de los mismos. Se presentaron 12 informes de gestión sobre el estado de los bienes adquiridos por la institución.

Posterior a la gestión de compras, se desarrolla el subproceso de inventario. Este cuenta con dos (2) objetivos principales:

- Realizar inventarios de los activos fijos en todas las sedes de la Universidad de Cartagena.
- Medir y registrar el volumen de máquinas y equipos que no se encuentran disponible para su utilización como consecuencia de su mal estado.

Para las actividades del primer objetivo, se desarrolló un cronograma que mostraba todas las dependencias y procesos que debían ser inventariados, para así actualizar el stock de bienes

de la Universidad. La ejecución de este plan de inventario se dio en un 52% ya que no se contó con el recurso humano necesario para cubrir todas las dependencias.

Así mismo, para dar cumplimiento al segundo objetivo, se dieron de baja al 100% de los activos de la institución que no eran funcionales. Esta actividad fue verificada por un funcionario de la Oficina Asesora de Control Interno.

Por último, el subproceso de gestión de servicios generales liderado por la Sección de servicios generales tiene como función, además de mantener en buen estado de funcionamiento y presentación los bienes y recursos físicos que posee la Institución, la de presentar informes que valores en el estado de todos los recursos de la institución. De acuerdo a esto, algunos de los documentos realizados en el 2015 fueron:

- Elaboración del informe de seguimiento de las actividades del plan de mantenimiento institucional
- Elaboración de informes mensuales de estado de mantenimientos correctivos
- Informes semestrales sobre el costo de los servicios públicos

Uno de los grandes proyectos realizados fue la remodelación de la Vicedecanatura Curricular, la sala de profesores y el departamento de postgrados de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Se realizó una inversión de 500 millones de pesos para cumplir con el objetivo institucional de fortalecer y mejorar la estructura física de la Institución.

Además de las remodelaciones realizadas, otro aspecto a destacar es el cumplimiento a cabalidad del plan anual de mantenimientos. Este documento especifica acciones como el mantenimiento de las fachadas de los campus, aulas, equipos, y sillas y otros como lockers; En el mes de noviembre se realizó el mantenimiento de 120 lockers pertenecientes a la Facultad de Medicina para uso estudiantil.

En general, el cumplimiento de las metas planeadas para este proceso en 2015 fue de 97%.

### ❖ **Archivo y Correspondencia**

La principal función que desempeña el proceso de archivo en la Institución es la de organizar y coordinar el funcionamiento del archivo, para custodiar la documentación, administrar la correspondencia institucional, con la finalidad de facilitar la consulta tanto interna como externa, de acuerdo con la normativa de accesibilidad a la documentación

Como todos los procesos de la institución, la administración del archivo basa todas sus actividades en el ciclo PHVA. Una de las primeras actividades realizadas fue la implementación del programa de gestión documental. La implementación de este documento cuenta con cuatro (4) fases y tres de ellas se han realizado satisfactoriamente. Ahora mismo el documento se encuentra en fase de aprobación e implementación. Se prevé que para 2016, el proyecto será aprobado e implementado.

Es importante que cada documento recibido, se entregue de manera inmediata a su destinatario final. Mucha de la correspondencia de la recibida de la Universidad posee una gran importancia por lo que debe ser respondida con prontitud. Por tal motivo, es necesario tener un óptimo sistema de recepción y distribución de la correspondencia. En 2015 se recibió y distribuyó a tiempo el 97,4% de la correspondencia; no se logró el 100% por el hecho de que el 18 de diciembre se recibió correspondencia después de horarios laborales por lo que no pudo ser entregada.

El sistema de archivo y correspondencia siempre está en revisión por la alta dirección. Mediante reuniones periódicas se revisan datos y se levantan acciones de mejora para optimizar el proceso; en el 2015 se realizaron 6 reuniones entre la Sección de Archivo y la Secretaría General para evaluar el funcionamiento del proceso.

Otra de las actividades desarrolladas en este proceso fue la elaboración y presentación de las tablas de retención documental. La implementación de este sistema ha presentado un avance del 50% y actualmente se encuentra en la etapa de evaluación por el Consejo Departamental de Archivo.

El cumplimiento de las metas planeadas para este proceso fue del 90%. El 10% restante se debe a los contratiempos en la aprobación de los proyectos presentados y en los pequeños desbalances al recibir documentos fuera de los horarios laborales.

#### ❖ **Edición de Impresos**

Para el año 2015, la sección de publicaciones e impresos, formuló los objetivos de lograr un mayor reconocimiento de la producción editorial de la Universidad, disminuir los tiempos de trabajo en la prestación de servicios de la sección y lograr una mayor participación de la Sección en la edición de las distintas revistas de la Universidad. Dado el cumplimiento de dichos objetivos, la sección de publicaciones realizó los siguientes avances:

- 1 feria de libros realizada
- 3 libros de la Universidad publicados
- Creación de un sistema de medición de tiempos promedio de prestación de servicios (libros, revistas, afiches, carpetas, pendones, marcación de diplomas)
- Elaboración de catálogo actualizado de los productos editoriales de la Sección

#### ❖ **Gestión de Sistemas de Información y Recursos Tecnológicos**

Los recursos tecnológicos como las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC), son de suprema importancia para el desempeño de todos los procesos de cualquier institución. Muchos de los proyectos que se realizan en la Universidad de Cartagena, toman como base información que reposa en los diferentes medios de almacenamiento de datos institucionales, por eso es necesario que estas tecnologías funcionen de manera adecuada y precisa.



Cada campus de la Universidad cuenta con distintos sistemas y medios de información para el uso de sus estudiantes, por ejemplo, las salas de informática para consultas académicas. Los equipos de estas salas sufren desgastes por el uso de los estudiantes, tanto a nivel de hardware como de software. Para diluir los efectos del desgaste por el uso, se les realizó un mantenimiento semestral al 100% de los equipos de las salas de informática de todos los campus.

Otra de las actividades desarrolladas desde el Centro de informática en el 2015, fueron las capacitaciones a docentes, administrativos y estudiantes sobre tecnologías de la información y de la comunicación. Las dos primeras capacitaciones fueron coordinadas desde el proceso de gestión de recurso humano mientras que las segundas, se coordinaron a través del Centro de Informática. Para el caso de las capacitaciones estudiantiles se desarrollaron dos (2) para el primer semestre de 2015 y se tenían programadas otras dos pero el cese de actividades por parte de los estudiantes, impidió su realización.

Desde este proceso se crearon algunas herramientas y aplicativos web para apoyar los procesos de docencia, investigación y extensión:

- Herramienta para la creación de los cursos con base en el modelo pedagógico de la educación a distancia.
- Herramienta para trabajar en la plataforma SIMA fuera de línea y que permita la actualización de lo trabajado al conectarse a internet.
- Sistema de geo localización de residuos contaminantes

El cumplimiento de este proceso para el 2015 fue del 81%.

---

## MACROPROCESO EVALUACIÓN

---

Este macroproceso contiene todas las actividades que muestran a la alta gerencia como ha sido el desempeño de la institución en el último año. Este macroproceso es importante porque incide directamente en la toma de decisiones que pueden afectar el curso y la ejecución de los proyectos. El cumplimiento de este macroproceso fue del 100%.

### ❖ Auditorias

El principal objetivo de la Oficina Asesora de Control Interno es el de verificar y evaluar los procesos que hacen parte de la Universidad de Cartagena, identificando en ello las debilidades y fortalezas que presentan; logrando de esta forma contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales a través de la mejora continua. Los objetivos específicos que dieron cumplimiento al Plan Operativo de 2015 de este proceso fueron:

- Establecer un plan anual de auditorías que nos permita evaluar el cumplimiento de los procedimientos que hacen parte de los procesos
- Desarrollar las auditorías de gestión derivados del plan de auditorías
- Servir de veedor en el acompañamiento de procedimientos relativos a la baja de activos, concurso de docentes y procesos de elección popular
- Evaluar el sistema de control interno y de gestión de la calidad

Para dar cumplimiento a los objetivos mencionados anteriormente, se realizaron las siguientes actividades:

- Planeación, ejecución y evaluación del documento anual de auditorías de Gestión
- Acompañamiento en 39 veedurías para dar baja a bienes obsoletos
- Recopilación y envío de informe al DAFP, Informe de Control Interno Contable a la Contaduría General de la Nación y Rendición de Cuentas para la Contraloría Departamental de Bolívar.

#### ❖ **Administración de Riesgos**

Para el año 2015, desde la División de Calidad y Mejoramiento Institucional, se realizó la actualización permanente del mapa de riesgos, lo cual requirió que todos los responsables de procesos y personal asociado, informaran oportunamente a los riesgos no identificados y debían ser incluidos.

Así mismo, se verifico el estado de todos los riesgos identificados en el mapa de riesgos de la institución y se realizó un seguimiento periódico a los indicadores de riesgos de corrupción.

#### ❖ **Autoevaluación y Planes de Seguimiento**

En el proceso de autoevaluación y planes de seguimiento se realizaron los distintos informes exigidos por los entes de control y las directivas de la Institución, para conocer el estado de la gestión institucional en el 2015. Dentro de las acciones realizadas se pueden mencionar las siguientes:

- Carga exitosa de las variables a SNIES
- Elaboración y publicación del Boletín Estadístico 2014
- Elaboración y publicación del informe Saber PRO 2014
- Elaboración y publicación del informe de Gestión 2014
- Elaboración y publicación del informe de seguimiento de 2014 – 2 y 2015 – 1 del Plan de Desarrollo Estratégico 2014 – 2018
- Evaluación de desempeño de empleados públicos

## **CONCLUSIONES**

La Universidad de Cartagena, en el conjunto de su Plan de Acción Institucional 2015, obtuvo en el primer semestre del año un avance del 83,24%. Este porcentaje se calculó teniendo en cuenta únicamente las metas con información de ejecución reportada a la Oficina Asesora de Planeación hasta el 19 de enero de 2015.

Como principales razones de incumplimiento de las actividades reportadas por los responsables de cada proceso, se evidencia el cese de actividades académico por parte de los estudiantes y la ley de garantías por elecciones de alcalde y gobernadores de este periodo.

Por otra parte se puede deducir que hubo una buena disciplina por parte de los responsables de procesos para reportar la información de seguimiento de las acciones del Plan de Acción Institucional 2015 en los plazos establecidos

A partir de los resultados encontrados durante el proceso de seguimiento al Plan de Acción Institucional de 2015, se plantean algunas sugerencias para desarrollar acciones en búsqueda del mejoramiento continuo. En primera instancia, para la construcción de los planes de acción institucional futuros se debe procurar plantear acciones y metas con periodicidades de mayor ajuste a las dinámicas Institucionales, que permitan maximizar la identificación de oportunidades de mejoramiento continuo y permanente en los procesos de la Universidad

Por otra parte, se ha evidenciado la necesidad de gestionar la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la sistematización de los mecanismos de monitoreo y seguimiento de las acciones planeadas; esto en la búsqueda de instrumentos simples, flexibles y orientados al corto plazo que procuren la mejora continua de los procesos de la Universidad. De igual forma, estas herramientas tecnológicas deben facilitar la difusión de los resultados del monitoreo y seguimiento de las acciones planeadas, no solo entre los responsables de los procesos sino entre sus equipos de trabajo.

De manera general, la Universidad debe realizar esfuerzos permanentes en la revisión y monitoreo constante de las acciones y metas incluidas en el Plan de Acción Institucional 2015, por medio del acompañamiento permanente a los equipos de trabajo responsables de procesos y subprocesos en la toma de acciones correctivas frente a oportunidades de mejora.