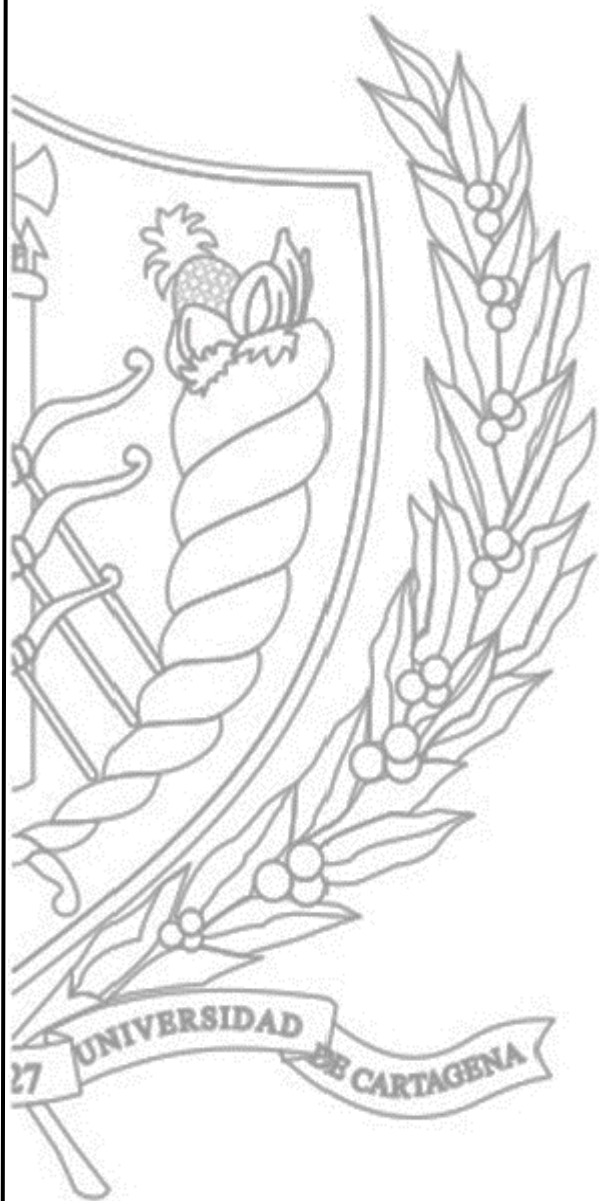


SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN 2016
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA



CONSEJO SUPERIOR

DUMEK TURBAY PAZ

Presidente Consejo Superior

ARTURO FERNANDO ROJAS ROJAS

Representante del Presidente

EDNA ROCIO VANEGAS RODRIGUEZ

Representante de la Ministra de Educación

EDGAR PARRA CHACON

Rector Universidad de Cartagena

EDNA GÓMEZ BUSTAMANTE

Representante de las directivas académicas

GERMAN SIERRA ANAYA

Representante de los Excretores

RODOLFO GEDEÓN GHISAYS

Representante del Sector Productivo

ARGEMIRO MENCO MENDOZA

Representante de los Docentes

FERNANDO MANZUR JATTIN

Representante de los Egresados

IVAN ANTONIO GALEANO CRUZ

Representante de los Estudiantes

MARLY MARDINI LLAMAS

Secretaria General

CONSEJO ACADÉMICO

EDGAR PARRA CHACON

*Rector Universidad de
Cartagena*

FEDERICO GALLEGRO VAZQUEZ

Vicerrector Académico

JESÚS OLIVERO VERBEL

Vicerrector de Investigaciones

EFRÁÍN CUADRO GUZMAN

Vicerrector Administrativo

JOSEFINA QUINTERO LYONS

*Vicerrectora de Relaciones
Internacionales*

ORLANDO ALVEAR TRISTANCHO

*Vicerrector de Extensión y
Proyección Social*

DIANA LAGO DE VERGARA

*Vicerrectora de Aseguramiento
de la Calidad*

MIGUEL CAMACHO MANJARREZ

*Vicerrector de Bienestar
Universitario*

ARTURO RODRIGUEZ GUTIERREZ

*Decano Facultad de Ciencias
Económicas*

CESAR ANTONIO HERAZO

HENRIQUEZ

*Decano Facultad de Ciencias
Exactas*

IVETTE YIDIOS DE RIVEROS

*Decana Facultad de Ciencias
Humanas*

JORGE LUIS LLAMAS CHAVES

*Decano Facultad de Ciencias
Sociales y Educación*

RICARDO GAITAN IBARRA

*Decano Facultad de Ciencias
Farmacéuticas*

YESID CARRILLO DE LA ROSA

Decano Facultad de Derecho

EDNA MARGARITA GOMEZ BUSTAMANTE

Decana Facultad de Enfermería

MIGUEL ANGEL GARCIA BOLAÑOS

Decano Facultad de Ingeniería

ROSA ISABEL MILANÉS PÉREZ

Decana Facultad de Medicina

GUSTAVO VELASCO ZUÑIGA

Decano Facultad de Odontología

AMAURY LORA SFER

*Director Centro Tecnológico de
Formación Virtual y a Distancia*

EDILBERT TORREGROZA FUENTES

Representante de los docentes

AMPARO MONTALVO PRIETO

Representante de los Egresados

LUZ STEFANY CHAVARRO TELLO

Representante de los Estudiantes

MARLY MARDINI LLAMAS

Secretaria General

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
GENERALIDADES.....	8
FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL	10
MONITOREO Y SEGUIMIENTO	10
RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	12
MACRO PROCESO ESTRATEGICO	14
Direccionamiento estratégico.....	14
Gestión de Comunicación Institucional.....	16
Gestión de la Calidad y la Mejora	18
Gestión de Relaciones con Usuarios y Ciudadanos	19
MACRO PROCESO MISIONAL	21
Docencia.....	21
Investigación.....	24
Extensión	27
MACRO PROCESO SOPORTE Y APOYO	30
Gestión del Talento Humano	30
Gestión Financiera	32
Gestión de Bienestar Universitario	34
Gestión de Biblioteca.....	35
Gestión de Asuntos Jurídicos y Legales.....	37
Gestión de Bienes y Servicios	38
Archivo y Correspondencia	39
Edición de Impresos.....	40
Gestión de Sistemas de Información y Recursos Tecnológicos	41
MACRO PROCESO EVALUACIÓN	42
Auditorías.....	42
Administración de Riesgos.....	43
Autoevaluación y Planes de Seguimiento.....	43

CONCLUSIONES.....45

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES GRÁFICOS Y TABLAS

Ilustración 1. Áreas estratégicas del Plan de Desarrollo Estratégico 2014-2018 de la Universidad de Cartagena8

Ilustración 2. Mapa de procesos de la Universidad de Cartagena9

Ilustración 3. Actividades realizadas desde el subproceso de internacionalización 2016 -116

Ilustración 4. Actividades de comunicación externa realizadas 2016 – 117

Ilustración 5. Mejoras Implementadas en el módulo de PQRS20

Ilustración 6. Programas con renovación de acreditación en alta calidad y registro calificado 2016 - 123

Ilustración 7. Actividades realizadas para egresados 2016 – 128

Ilustración 8. Actividades realizadas en el proceso de gestión de tesorería y pagaduría33

Ilustración 9. Actividades realizadas desde el subproceso de contratos 2016 – 1.37

Ilustración 10. Procedimiento para la adquisición de bienes39

Gráfico 1. Distribución Porcentual de asistentes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2015.....15

Gráfico 2. Distribución de los grupos de investigación por categoría 2016. 25

Gráfico 3. Número total de transiciones de libros por facultad 2016 – 1.36

Tabla 1. Porcentaje de cumplimiento de los Planes Operativos por campo de acción.....12

Tabla 2. Numero de PQRS recibidas y tramitadas por tipo de usuario 2016 - 1.20

Tabla 3. Matriz de actividades realizadas del calendario académico de pregrado 2016.....22

Tabla 4. Estadísticas complementarias al proceso de docencia 2016 – 1. ..24

Tabla 5. Distribución porcentual de los docentes de planta pertenecientes a los grupos de investigación por unidad académica 2016.25

Tabla 6. Diplomados desarrollados en 2016 – 1.....29

Tabla 7. Actividades de bienestar realizadas dirigidas a estudiantes 2016 – 1.35

Tabla 8. Avance promedio en el cumplimiento de las metas del Plan de
Acción 2016 – 145

PRESENTACIÓN

La planeación estratégica no solo consiste en formular intenciones, sino plantear objetivos medibles 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 planeado y llevar a la praxis la misión y visión institucional. 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.

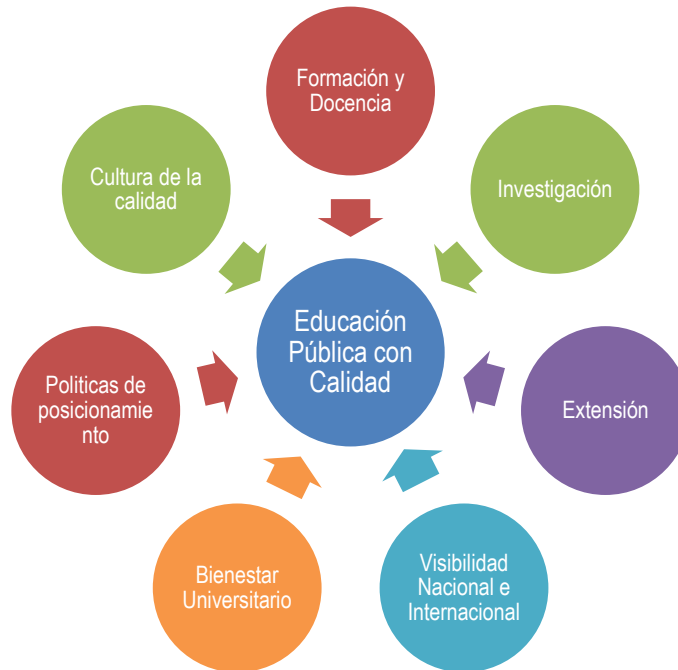
La Universidad de Cartagena desde su sistema de gestión basado en el enfoque por procesos y con el propósito de garantizar la mejora continua de sus procesos, se ha preocupado por comparar los resultados obtenidos con los objetivos y metas planeadas, para establecer su nivel de eficacia, eficiencia y 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 responsabilidad de 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 planeado para tomar las 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 avances y el cumplimiento de objetivos propuestos 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 proceso de seguimiento junto con las estrategias y medidas correctivas resultado del análisis.

GENERALIDADES

La Universidad de Cartagena, consciente de garantizar el pleno cumplimiento del derecho a la educación en condiciones de calidad, enmarcando una toma de consciencia de la situación de la institución para dirigir los esfuerzos al logro de la Universidad deseada, construyó el Plan de Desarrollo Estratégico 2014 - 2018 “Educación Pública con Calidad”. De esta forma, como se puede observar en la Ilustración 1, se ha propuesto por medio de un conjunto de objetivos, programas, indicadores y metas, proyectarse hacia unos propósitos funcionales consignados en 7 áreas estratégicas así: Formación y Docencia, Investigación, Visibilidad Nacional e Internacional, Extensión y Proyección Social, Bienestar Universitario, Cultura de la Calidad y Gestión Administrativa y Financiera, Políticas Institucionales y Organizacionales de Posicionamiento.

Ilustración 1. Áreas estratégicas del Plan de Desarrollo Estratégico 2014-2018 de la Universidad de Cartagena



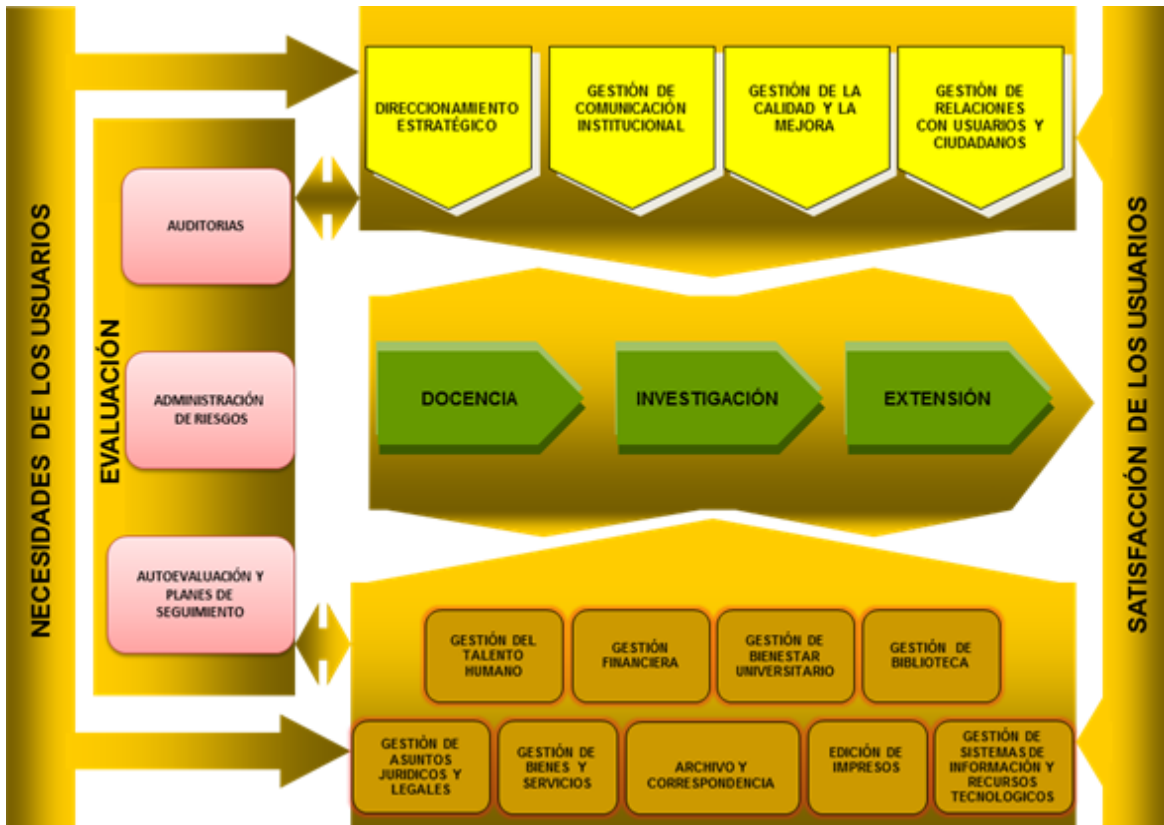
Como herramienta de planeación que permita evaluar y controlar el cumplimiento de los objetivos planteados, correspondientes al futuro cercano que desea la institución, se realizan los seguimientos al Plan de Desarrollo Estratégico con el objetivo de verificar el grado de cumplimiento de los indicadores y metas propuestas en cada una de sus líneas de

acción. Por medio de estos, se presentan los alcances que en términos de indicadores y metas semestralmente, el análisis se realiza valorando que varios de los indicadores tienen metas anuales.

La gestión administrativa de la Universidad de Cartagena se ha venido modernizando, para ello se estructuró un Sistema de Gestión basado en el enfoque por procesos. Creando los procesos necesarios que permitan garantizar el cumplimiento de funciones sustantivas de la Universidad de Cartagena, como son: Docencia, Investigación, y Extensión. A su vez, estos últimos están distribuidos en macro procesos, procesos y subprocesos. Como se aprecia en la Ilustración 2, en ese orden de ideas son cuatro los macro procesos: Estratégico, Misional, De soporte y apoyo, y evaluación.

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 la 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.

Ilustración 2. Mapa de procesos de la Universidad de Cartagena



FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL

Con propósito de incentivar una planeación participativa y promover una cultura sustentable de apoyo al proceso de mejoramiento continuo entre los responsables de los procesos, desde la Oficina Asesora de Planeación se ha realizado un acompañamiento continuo en la elaboración de los planes operativos anuales (POA) de la Institución, que junto con el Informe de Gestión 2015 son insumos básicos para la construcción del Plan de Acción Institucional 2016. Sin embargo, son los responsables de procesos quienes deben elaborar los planes, teniendo como base los lineamientos del Plan de Desarrollo Estratégico 2014-2018 "Educación Pública con Calidad", en función de sus recursos y capacidades, definiendo las acciones y metas de que darán cuenta de los logros del año de gestión.

Otro documento tenido en cuenta a la hora de formular el plan de acción institucional fue el de acuerdos con la Plataforma SOS elaborado en el año 2015. De este documento se tomaron todas las actividades cuyo cumplimiento fue acordado para el año 2016 y se incluyeron en el Plan de Acción 2016, y de esta manera, garantizar su gestión.

Tomando como base toda la información recopilada desde los POA, plan de desarrollo, informe de gestión 2015 y acuerdos con la Plataforma SOS, se formularon objetivos, estrategias, actividades, indicadores y metas y se sistematizados en el formato FO-AP-017 para consolidar el Plan de Acción Institucional para el año 2016. Esto permite organizar y orientar estratégicamente acciones, procesos y recursos hacia el logro de objetivos y metas, que faciliten el seguimiento y evaluación de las acciones y el mejoramiento continuo.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Con el fin de detectar oportunidades, deficiencias o necesidades de ajuste al Plan de Acción Institucional, la Universidad de Cartagena se ha preocupado por realizar un monitoreo sistemático y seguimiento periódico de la ejecución de los planes operativos anuales de la institución. El monitoreo se ha constituido no solo como un instrumento de control de actividades y metas, sino como una herramienta de gestión que permite tomar decisiones estratégicas sobre el cumplimiento de los objetivos propuestos en la planeación estratégica.

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, el Estatuto Anticorrupción, anualmente debe presentarse la evaluación del Plan de Acción Institucional. En este sentido, el seguimiento del Plan de Acción Institucional de la Universidad de Cartagena se realiza al finalizar cada semestre del año, adicionalmente previniendo flexibilidad la periodicidad de las evaluaciones se realizará de acuerdo al tiempo establecido para el logro de las metas. En el presente seguimiento del Plan de Acción Institucional se resumen los avances registrados en el primer semestre del año, en el periodo comprendido entre los meses de enero y junio, por cada una de las unidades administrativas responsables de los diferentes planes operativos que conforman el Plan de Acción Institucional.

Los responsables de los procesos con sus respectivos grupos de trabajo utilizaron como instrumento de recopilación de la información el formato FO-AP-014 Seguimiento Semestral de Planes Operativos, con el propósito de facilitar la integración de los datos de manera sistemática. En este formato se diligencia la información relacionada con el avance en la ejecución de la meta anual, percepción prospectiva de cumplimiento, razón de incumplimiento de metas, acciones correctivas, registros y/o documentos de soporte. Esta información de seguimiento consignada en este instrumento sirve como insumo fundamental para la elaboración del informe de seguimiento al Plan de Acción Institucional. La fecha de corte establecida para este primer informe de seguimiento es el día 30 de junio del año en curso, por lo que las unidades administrativas debían diligenciar el mencionado formato de seguimiento, en el cual registraron los avances sobre las estrategias y actividades registradas en cada plan operativo anual, estableciendo como fecha límite para remitirlo a la Oficina Asesora de Planeación el día 1 de Julio de 2016.

Se debe tener en cuenta, que el presente informe de seguimiento incluye mejoras producidas al Plan de Acción Institucional, resultado de la incorporación de mejoras y ajustes en los planes operativos de los procesos, necesarios para la mejora continua. Las modificaciones realizadas, fueron formalizadas en reuniones con los responsables de los procesos respectivos, de acuerdo a su pertinencia y el valor agregado.

Por parte de la Oficina Asesora de Planeación se realizaron visitas de asesorías a las dependencias que lo solicitaban para ayudar a diligenciar

el formato de seguimiento de Plan Operativo. En resumen se realizaron 17 visitas a las dependencias.

Una vez levantada la información, previo análisis de la misma, se procede a integrar los datos en una matriz de seguimiento con toda la información de suministrada por los responsables de procesos y se realiza un seguimiento al logro de las metas propuestas, con la finalidad de identificar los planes operativos con oportunidades de ajustes necesarios para la consecución de los objetivos anuales planteados.

Por último, en caso de presentarse incumplimientos en el cumplimiento de alguna meta, se procede a analizar las causas del mismo y, de ser necesario, se levanta una acción de mejora para garantizar su cumplimiento en el segundo semestre del año.

RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Plan de Acción Institucional 2016 se encuentra conformado por 148 objetivos específicos que son considerados como las particularidades pasos o componentes delimitados del objetivo principal de los planes operativos; 195 estrategias que es la declaración del curso de acción con el que se alcanzarán los objetivos específicos señalados en el plan, es decir, es la expresión de la forma en la que se dará cumplimiento a los objetivos; y 401 metas que son acciones que deben ser realizadas en un tiempo determinado, para llegar a conseguir un objetivo previsto.

En la tabla 1 se detalla el porcentaje de cumplimiento de los POA de acuerdo a su campo de acción.

Tabla 1. Porcentaje de cumplimiento de los Planes Operativos por campo de acción

Campo de Acción	Cumplimiento POA
Comunicación	44%
Calidad	47%
PQRS	54%
Internacionalización	48%
Docencia	50%
Investigación	39%
Extensión	38%
Asuntos laborales	50%

Informe de Seguimiento Plan de Acción 2016 - 1

Campo de Acción	Cumplimiento POA
Selección y capacitación	42%
Capacitación docente	39%
Control disciplinario	38%
Salud Ocupacional	33%
Presupuesto	50%
Cartera	50%
Tesorería	47%
Bienestar	32%
Biblioteca	37%
Asuntos jurídicos	46%
Servicios generales	50%
Compras	50%
Inventarios	45%
Archivo	34%
Edición de impresos	41%
CTEV	61%
Sistemas	49%
Control interno	50%
Autoevaluación	49%

Fuente: Cálculos propios

De acuerdo a lo presentado en la tabla anterior, dentro de los planes operativos que presentaron modestos avances podemos encontrar investigaciones, bienestar, salud ocupacional y biblioteca. De acuerdo al análisis de causas realizado, los responsables de los planes operativos argumentaron que la mayoría de sus actividades están programadas para el segundo periodo de 2016 lo que justifica el avance en el cumplimiento.

En promedio, el porcentaje de cumplimiento de los Planes Operativos reportados en este primer seguimiento fue del 45%, por consiguiente 10 planes operativos reportados presentan un cumplimiento por debajo del promedio.

A continuación se presentan los resultados del seguimiento al Plan de Acción Institucional 2016 por procesos. Tal como se mostró anteriormente, la Universidad de Cartagena cuenta con 19 procesos distribuidos en 4 macroproceso: Estratégicos, Misionales, de Soporte y Apoyo y de Evaluación.

MACRO PROCESO ESTRATEGICO

El macro proceso estratégico de la Universidad de Cartagena comprende todos los procesos que inciden directamente en el establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la alta dirección.

Específicamente se encuentran en esta categoría 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

El objetivo del proceso de Direccionamiento Estratégico es el de establecer políticas, planes, programas y proyectos para dirigir y administrar estratégicamente el desarrollo institucional en la Universidad de Cartagena.

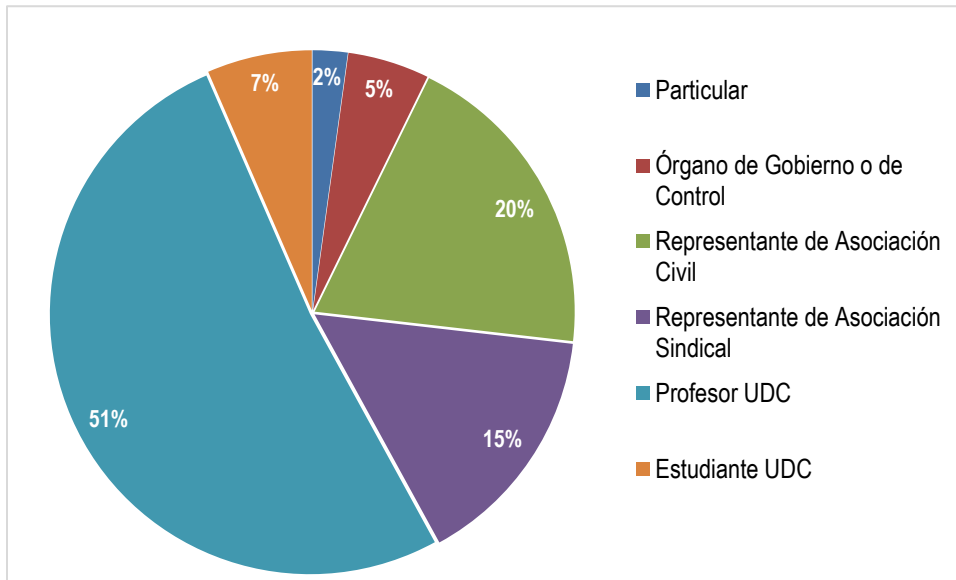
Este proceso toma como insumos las políticas de diferentes órganos como el Gobierno Nacional, el Ministerio de Educación Nacional (MEN), organismos de control, entre otros, para direccionar los esfuerzos de la Institución a través de los diferentes planes, programas y proyectos. Algunas de las actividades realizadas fueron las siguientes:

- Formulación y publicación del Plan de Acción Institucional 2016
- Formulación y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016
- Formulación y publicación del Plan Anual de Compras y Adquisiciones 2016

Otro aspecto a destacar fue la Rendición de Cuentas de la vigencia 2015. Este procedimiento involucró la participación de diferentes dependencias de la institución, culminando con la publicación del informe y la audiencia pública realizada el día 28 de abril de 2016.

La audiencia conto con la asistencia de 156 personas pertenecientes a diferentes grupos de interés. Esto se puede mostrar en la gráfica presentada a continuación:

Gráfico 1. Distribución Porcentual de asistentes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2015



Fuente: Informe de evaluación de la audiencia pública de Rendición de Cuentas 2015

Otro aspecto a destacar es el subproceso de internacionalización perteneciente al proceso de Direccionamiento Estratégico. El primero tiene como objetivo propiciar y fomentar las relaciones internacionales de la Universidad, para promover un proceso de innovación curricular y la movilidad de docentes, administrativos y estudiantes.

Durante el primer semestre de 2016 se suscribieron 8 nuevos convenios internacionales con las siguientes entidades:

- Universidad de Huelva
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO)
- Universidad de Manchester
- Universidad Autónoma de Zacatecas
- Universidad de Machala
- Universidad de Mendoza
- Universidad de Barcelona
- Universidad Complutense de Madrid

La suscripción de convenios permite a la institución realizar diferentes actividades encaminadas a expandir el conocimiento de estudiantes como docentes y administrativos. De acuerdo a esto, la *ilustración 1* muestra algunas actividades realizadas durante 2016 -1.

Ilustración 3. Actividades realizadas desde el subproceso de internacionalización 2016 -1



Fuente: Plan Operativo de Relaciones Internacionales 2016 -1

Por otro lado, se desarrollaron otras actividades como la vinculación de la facultad de ciencias sociales y educación a 2 redes internacionales, la emisión del boletín informativo “UdeC sin Fronteras” y la gestión para la vinculación de 5 asistentes de idiomas extranjeros.

De acuerdo a lo reportado en los diferentes formatos de seguimiento de seguimiento de Plan Operativo, el Avance calculado para las actividades del proceso de Direccionamiento Estratégico es del 48%.

Gestión de Comunicación Institucional

El proceso de comunicación de la Universidad de Cartagena define todos los conjuntos de acciones y procedimientos mediante los cuales se despliegan una variedad de recursos de comunicación para apoyar la labor de las organizaciones.

Este proceso cuenta se compone de los subprocesos de gestión de comunicación interna y gestión de comunicación externa.

El primero tiene como objetivo desarrollar, socializar y ejecutar estrategias que permitan hacer efectivos procesos de comunicación interna a partir

de canales bidireccionales a fin de mantener una actualización permanente de toda la información que afecte la cultura organizacional. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizaron algunas actividades como las campañas informativas a través de las carteleras digitales (Ahorro de energía y agua, buenas noticias, así avanzamos, eventos institucional, consumidor responsable, top 10 y conozcamos la historia), la creación y ejecución de piezas comunicacionales y las campañas para fomentar valores institucionales.

Así mismo, se realizan campañas para mejorar la visibilidad de las noticias de la Universidad de Cartagena en las redes sociales. Durante el 2016 – 1 se incrementó en un 40% en promedio, el número de seguidores en las redes sociales de Facebook, twitter, Instagram, udc radio y udc tv.

Por otro lado, el objetivo del subproceso de comunicación externa es el de gestionar la comunicación institucional externa, con el fin de proyectar socialmente a la institución en sentido misional, informar, educar y recrear, además de analizar el posicionamiento en el medio, fomentar la transparencia de la gestión pública de la Universidad. La figura a continuación muestra algunas de las actividades realizadas:

Ilustración 4. Actividades de comunicación externa realizadas 2016 – 1



Fuente: Plan Operativo de División de Comunicaciones 2016 -1

Así mismo, se realizaron otras actividades como que se enmarcan en el proceso de comunicación como:

- Acciones para salvaguardar el uso de la imagen institucional
- Avance en la implementación del manual de políticas de comunicación
- Actividades para la visibilización de políticas institucionales

Para finalizar, el avance en el cumplimiento de las metas de este proceso durante el 2016 -1 fue del 44%.

Gestión de la Calidad y la Mejora

El proceso de gestión de la calidad y la mejora busca implementar y mantener el sistema integrado de gestión de la Universidad donde se determinen las necesidades y expectativas de los clientes, garantizando el mantenimiento de la política de calidad con sus objetivos, su misión y su visión.

Así mismo, el proceso de gestión de la calidad y la mejora establece un sistema para medir la eficiencia y efectividad de los procesos para asegurar el control y el mejoramiento continuo en la organización.

Para cumplir el objetivo anterior, la División de Calidad elabora y ejecuta el cronograma anual de actividades del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena (SIGUC). Hasta el 30 de junio se habían realizado el 56% de las actividades, dentro de las que se destacan las auditorías internas, las visitas de acompañamiento a dependencias, la actualización del normograma y políticas de operación, entre otros.

Otra de las actividades realizadas durante el primer semestre de 2016 fue la primera y segunda edición de la semana de la calidad, impulsadas por la Vicerrectoría de Aseguramiento de la Calidad. El principal objetivo de estos eventos fue el de promover, dentro de la comunidad administrativa de la Universidad de Cartagena, la apropiación de una cultura de calidad institucional. La primera y segunda semana de la calidad se dieron inicio los días 8 de febrero y 7 de marzo respectivamente.

Por otro lado, en aras de asegurar el cumplimiento de los diferentes planes estratégicos para la mejora de la calidad, se realizaron reuniones

periódicas con los decanos de cada facultad y se verificó el cumplimiento de los mismos.

De todas estas actividades se realizaron y presentaron los informes de y seguimiento de desempeño de los procesos y el informe de seguimiento de administración de riesgos derivados de los mismos.

Hasta la fecha, se dio revisión al 66% de los informes de autoevaluación de diferentes programas de la institución dentro de los que se destacan los siguientes:

- Técnica profesional en procesos metrológicos y tecnología en metrología industrial
- Técnica profesional en administración pública
- Tecnología en administración pública
- Administración pública
- Maestría en familia y género
- Maestría en ingeniería en red
- Especialización en derecho del comercio y de los negocios
- Especialización en negocios y transformación de conflictos
- Administración industrial
- Enfermería

Para finalizar, el avance reportado de las metas contenidas en este proceso para el primer periodo de 2016, fue del 47%.

Gestión de Relaciones con Usuarios y Ciudadanos

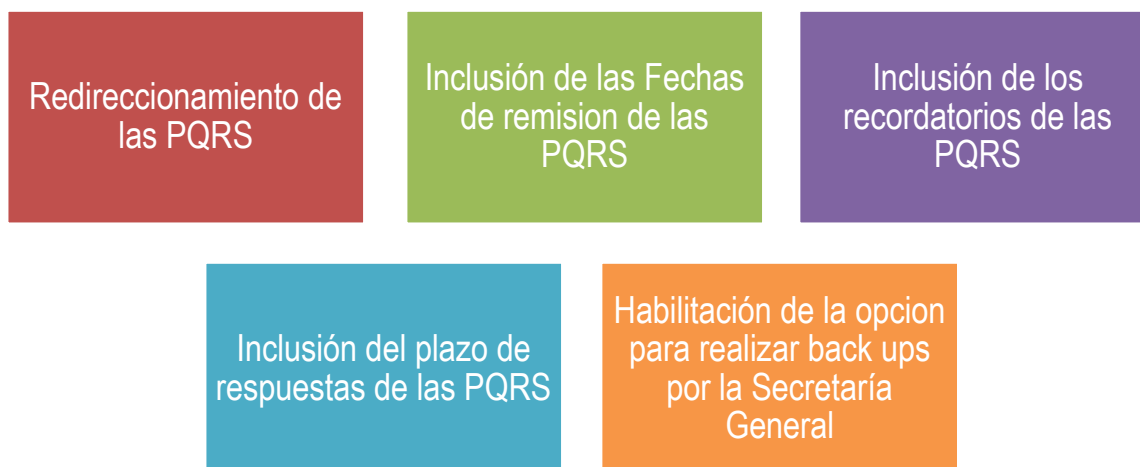
Los usuarios y ciudadanos de la Institución son una población importante ya que a través de su grado de satisfacción, la Universidad puede elaborar e implementar planes de mejoramiento de los servicios que ofrece.

Así mismo, la Universidad procura ofrecer a sus usuarios mecanismos para tramitar las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se puedan presentar en los diferentes procesos documentados en el SIGUC.

De acuerdo a lo anterior, la Secretaría General, líder natural del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), ha puesto en marcha un plan de mejoramiento para optimizar la plataforma

que las administra. Dentro de las principales mejoras realizadas se encuentran las siguientes:

Ilustración 5. Mejoras Implementadas en el módulo de PQRS



Fuente: Plan Operativo de Secretaría General 2016 - 1

En diagnósticos realizados previamente, se detectó que muchos usuarios no sabían diferenciar una queja de un reclamo o una sugerencia. Por lo anterior, en la vigencia 2015 se implementó un módulo que definía estos conceptos para evitar errores a la hora de interponer alguno. En el año 2016 se contempla seguir ampliando esta información a través de las visitas a los centros tutoriales, donde funcionan los programas a distancia de la Universidad. En 2016 – 1 se visitó el municipio de mompox y para el segundo semestre, se visitarán otros dos (2) centros tutoriales.

Por otro lado, durante el primer periodo de 2016 se recibieron y se tramitaron 297 PQRS; 216 peticiones, 56 quejas, 20 reclamos y 5 sugerencias. Así mismo, en la tabla a continuación se muestran los diferentes tipos de usuarios emisores de las PQRS:

Tabla 2. Numero de PQRS recibidas y tramitadas por tipo de usuario 2016 - 1.

Tipo de usuario	N° de PQRS	Peso (%)
Aspirante	57	19
Docente	6	2
Egresado	19	6
Estudiante	107	36
Funcionario	10	3
Particular	98	33
Total	297	100

Fuente: Informe de gestión de PQRS 2016 - 1

De acuerdo a lo mostrado en la gráfica anterior, los estudiantes y los particulares fueron los usuarios que mayor número de PQRS interpusieron a la institución.

Con base en lo presentado en el informe de gestión de las PQRS, de las 297 PQRS recibidas durante el primer periodo de 2016 – 1, el 98,99% fue remitida oportunamente por parte de la Secretaría General a la dependencia correspondiente. Así mismo, del total de solicitudes remitidas oportunamente a las dependencias, el 83,6% fue respondida dentro de los términos establecidos, es decir, fue respondida oportunamente. Por último, de las 274 PQRS respondidas oportunamente, el 100% tuvieron una respuesta pertinente.

Para el segundo periodo de 2016 queda por iniciar la actividad de digitalización de archivo. El avance de las metas de este proceso fue del 56% durante 2016 – 1.

MACRO PROCESO MISIONAL

El Macro Proceso Misional incluye todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la institución en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser. Dentro de esta categoría se encuentran los procesos de docencia, investigación y extensión.

Docencia

El proceso de docencia se encarga de crear programas académicos de pregrado y postgrados y gestionar la prestación de las actividades académicas, asegurando la calidad de los programas a través de procesos de autoevaluación, diseño curricular, formación, admisiones y evaluación. Lo anterior se realiza con el fin de aportar a la construcción de la sociedad colombiana en el marco de la responsabilidad social en la formación ciudadana.

Una de las primeras tareas realizadas en este proceso fue la elaboración del calendario académico. Este documento contempla todas las actividades que se realizarán durante el 2016 en materia de admisiones y registro académico.

El avance en la ejecución del cronograma de calendario académico es del 50%, hasta el 30 de junio del presente año. Algunas de las actividades realizadas son las siguientes:

Tabla 3. Matriz de actividades realizadas del calendario académico de pregrado 2016.

N°	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de finalización
1	Matriculas académicas a estudiantes nuevos 2016-1.	17/11/2015	17/12/2016
2	Inducción a estudiantes nuevos	19/02/2016	20/02/2016
3	Inscripción de aspirantes 2016 – 2.	16/02/2016	25/04/2016
4	Publicación de admitidos 2016 – 2.	5/20/2016	5/20/2016

Fuente: Plan Operativo Centro de Admisiones 2016 - 1

Para dar cumplimiento a todas las normas exigidas por el Estatuto Anticorrupción, cada una de estas etapas se publicó en los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la institución (página web, radio, prensa y tv).

Por otro lado, desde la Vicerrectoría de Docencia se ha coordinado una serie de proyectos relacionados con el bilingüismo en la Institución. En el año 2015 se adquirió la plataforma Rosseta Stone para fortalecer las competencias en segundo idioma de estudiantes, docentes y administrativos. En el 2016 se pretende fortalecer se pretende verificar como ha sido el impacto de esta inversión en una parte de la población objetivo.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, durante el primer semestre de 2016 se dio inicio a la gestión para la realización del examen diagnóstico de inglés para docentes de planta de la institución. Esta prueba se realizara en el segundo semestre de 2016.

Otro de los procedimientos realizados en el proceso de docencia es la revisión conjunta de documentos para obtención y renovación de registros calificados de programas. Algunas de las revisiones realizadas son las siguientes:

- Revisión de 3 documentos de programas de maestrías
- Revisión de 2 documentos de programas de especialización
- Revisión de 4 documentos de programas profesionales de pregrado
- Revisión de 3 documentos de programas técnico profesional
- Revisión de 2 documentos de programas tecnológicos

Así mismo, se realizaron revisiones de los documentos remitidos por el programa de ingeniería de alimentos y el postgrado de inmunología para la obtención de la acreditación de alta calidad de dichos programas.

Todas estas revisiones ayudan a mejorar la calidad de los documentos que son remitidos al MEN, dependiendo del objetivo que se quiera lograr, ya sea obtener o renovar un registro calificado o una acreditación en alta calidad. Todo lo mencionado anteriormente se muestra en la *ilustración 3* presentada a continuación:

Ilustración 6. Programas con renovación de acreditación en alta calidad y registro calificado 2016 - 1

Renovación de Acreditación en alta calidad

- Administración de empresas
- Derecho
- Química farmacéutica

Renovación en registro calificado

- Maestría en ingeniería ambiental
- Técnica profesional en gestión pública
- Tecnología en administración pública
- Profesional en administración pública

Fuente: SACES

Así mismo, tal y como está establecido en el Plan de Desarrollo 2014 – 2018: Educación Pública con Calidad, la Universidad de Cartagena ha procurado ampliar y diversificar la oferta académica de sus programas de pregrado y postgrados. En este 2016 se han remitido al MEN los documentos para obtención de registro calificado de las maestrías en ingeniería de alimentos, salud mental y psiquiatría y salud sexual reproductiva con perspectiva de género. Por otro lado, mediante la

resolución 10951, el MEN otorgó el registro calificado a la maestría en ingeniería química

El proceso de docencia incluye otras acciones como correcciones de notas, expedición de certificados de notas, actualizaciones de datos, adiciones y retiros de asignaturas, entre otras, mostradas a continuación:

Tabla 4. Estadísticas complementarias al proceso de docencia 2016 – 1.

Actividad	Numero
Inclusiones y correcciones de notas	1125
Certificados Emitidos	4083
Actualizaciones de datos	382
Adiciones y retiros de asignaturas	13137
Expedición de carnets	3329

Fuente: Plan Operativo Centro de Admisiones 2016

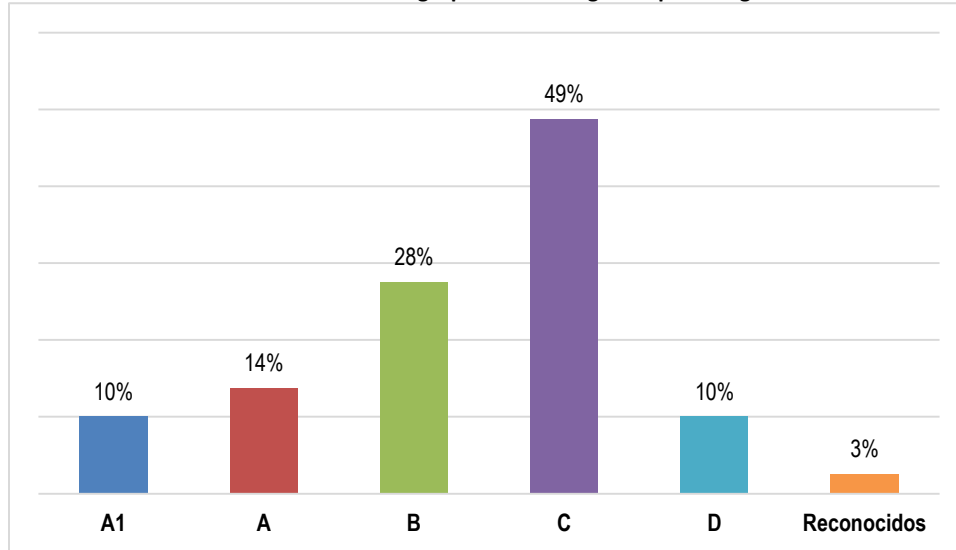
Para finalizar, el avance en el cumplimiento de las metas planteadas para el proceso de docencia en el 2016 es de 50%.

Investigación

El principal objetivo del este proceso es el de fomentar la investigación y la apropiación del conocimiento y articularlo con los procesos de docencia, así como la generación y validación de conocimientos orientados al desarrollo científico y tecnológico y su relación entre sociedad, Estado y sector empresarial.

Uno de los subprocesos que se encuentran dentro de este proceso es la creación y fortalecimiento de los grupos de investigación de la institución. La Universidad cuenta con 80 grupos de investigación visibles y categorizados por Colciencias distribuidos de acuerdo a lo mostrado en la siguiente gráfica:

Gráfico 2. Distribución de los grupos de investigación por categoría 2016.



Fuente: Plan Operativo Vicerrectoría de Investigaciones 2016

Todos los grupos de investigaciones presentados anteriormente pertenecen a programas presenciales de la Institución. Por tal motivo, la Vicerrectoría tiene un proyecto para la creación de al menos 2 grupos de investigación con docentes y estudiantes de programas a distancia. Hasta el momento no se ha logrado obtener el reconocimiento ya que Colciencias ha cambiado la reglamentación para la categorización de los grupos.

Por otro lado, en aras de aumentar la visibilidad de los grupos de investigación, la Vicerrectoría de Investigaciones gestionó la creación de las páginas web para los grupos de investigación. En estos dominios cada grupo podrá colocar información sobre sus investigadores, participación en eventos, publicaciones, proyectos, entre otros. En 2016 – 1, 58 grupos de investigación registraron su página web institucional.

Otro aspecto que fortalece los grupos de investigación son los docentes que pertenecen a los mismos. Se ha identificado la importancia de que los docentes de planta se integren a los grupos de investigación, lo cual es un objetivo a cumplir dentro del Plan de Desarrollo 2014 – 2018: Educación Pública con Calidad. Tal y como se muestra en la *tabla 4*, 285 docentes de planta (57%) pertenecen a grupos de investigación de la institución y se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 5. Distribución porcentual de los docentes de planta pertenecientes a los grupos de investigación por unidad académica 2016.

Unidad Académica	Docentes de planta (%)
------------------	------------------------

Informe de Seguimiento Plan de Acción 2016 - 1

Ciencias Económicas	9,5
Enfermería	6,7
Ciencias Exactas	10,9
Ciencias Farmacéuticas	7,4
Ciencias Humanas	8,1
Ciencias Sociales	8,8
Derecho y Ciencias Políticas	5,6
Ingeniería	13,3
Instituto Internacional de Estudios del Caribe	1,8
Instituto de Investigaciones Inmunológicas	1,1
Instituto de Políticas, Publicas Regionales y de Gobierno	0,4
Medicina	19,6
Odontología	7,0
Total	100

Fuente: Plan Operativo Vicerrectoría de Investigaciones 2016

Dentro del proceso de investigación se contempla la apertura de diferentes tipos de convocatorias ofrecidas docentes, estudiantes, grupos de investigación, entre otros. Algunas de las convocatorias realizadas durante el primer semestre de 2016 fueron:

- Convocatorias dirigida a estudiantes a distancia para realizar pasantías en grupos de investigación de Cartagena
- Convocatorias dirigidas a estudiantes para financiación de movilidad internacional
- Convocatoria dirigidas a docentes de planta para financiación de movilidad internacional
- Convocatoria para financiación de estancias postdoctorales

Para el segundo periodo de 2016 quedan pendiente algunas convocatorias como la de financiación de planes de fortalecimiento y la de financiación de proyectos de grupos de investigación.

Además de las convocatorias internas, existen las convocatorias ofrecidas por entidades externas para investigadores y grupos de investigación. Estas exigen que cada grupo de investigación tenga el aval institucional para poder participar de las mismas. Desde la vicerrectoría de investigaciones se apoyaron 41 proyectos de investigación para ser presentados en convocatorias externas.

Todas las estrategias mencionadas anteriormente tienen diferentes impactos que incrementan la visibilidad de la Universidad de Cartagena y sus investigadores; uno de ellos son las publicaciones en revistas indexadas.

Durante el 2016 – 1 se publicaron 101 artículos en revistas indexadas que, en comparación con el primer semestre del año 2015, se evidencia un incremento del 12,2%.

Por otro lado, se han realizado algunas otras actividades capacitaciones a docentes de programas a distancia, realización de eventos científicos de formación en investigación, conformación de redes de conocimiento con entidades externas, entre otras.

Para finalizar, el proceso de investigación obtuvo durante el 2016 – 1 un avance del 32% en el cumplimiento de las metas planeadas a inicios de 2016. Cabe resaltar que muchas de las actividades se desarrollaron con 2016 – 2.

Extensión

El proceso de extensión y proyección social es el encargado de propiciar la pertinencia curricular y mantener la interacción, proyección y cooperación de la Universidad de Cartagena con la comunidad local, regional y nacional, a fin de contribuir en el desarrollo de la ciencia, tecnología, la innovación, la generación de nuevos conocimientos y saberes y la transformación de la región y el país.

Este proceso se compone de dos (2) subprocesos: proyección social curricular e interacción con el entorno. El primer subproceso tiene como objetivo incorporar estudiantes, docentes y egresados en el desarrollo de programas para que contribuyan al mejoramiento de las condiciones reales del medio social; lo que favorecerá, que obtengan una mayor cualificación para una adecuada interrelación entre los aspectos técnicos y prácticos de los distintos saberes.

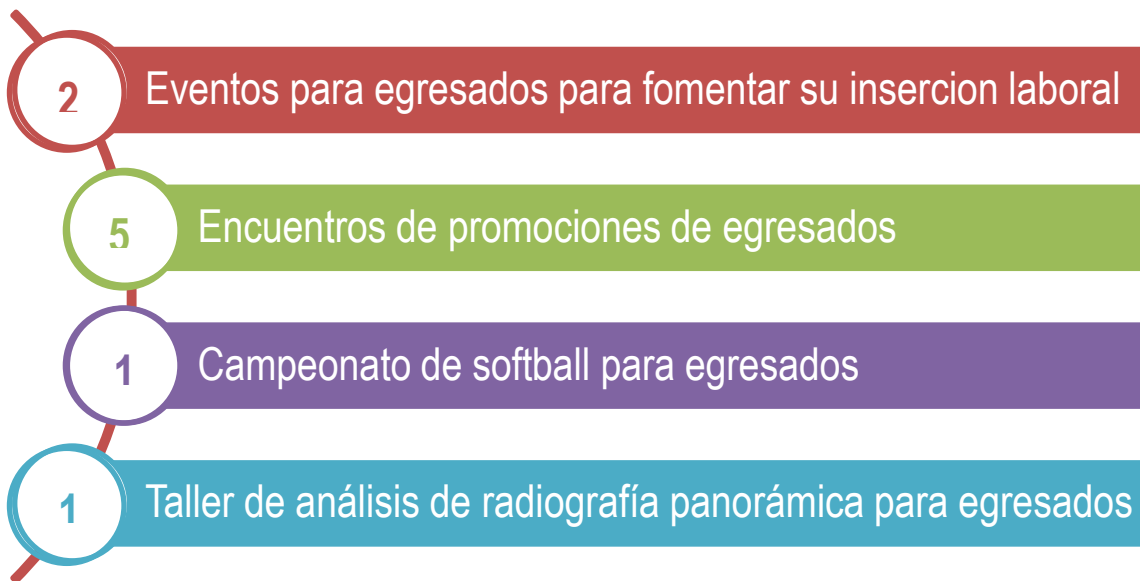
Con base en lo anterior, es importante que la Universidad de Cartagena cuente con diferentes aliados estratégicos que incidan favorablemente en la formación de los estudiantes y egresados. En el primer periodo de 2016 se firmaron 50 convenios para prácticas estudiantiles con entidades a nivel local, regional y nacional.

Otra de las actividades realizadas en este proceso fueron las jornadas de preparación para prácticas estudiantiles. Se ha detectado que el proceso de adaptación a las prácticas varía de acuerdo a cada aspirante, por eso se realizaron 18 jornadas para estudiantes de programas presenciales y 1 jornada en centros tutoriales y así asegurar el mejor desempeño posible de cada udeceísta. De cada proceso de prácticas realizado se desarrollaron los respectivos informes de seguimiento del impacto.

Es necesario que los todos los programas académicos, desde sus estructuras curriculares, cuenten con una normatividad que pueda garantizar a los estudiantes una educación que vaya de la mano con las necesidades del entorno. Por lo anterior, desde el Centro de Prácticas e Inserción Laboral, se ha venido desarrollando el reglamento institucional de prácticas estudiantiles, el reglamento de prácticas opcionales y la propuesta para la reestructuración de la pasantía como opción de grado. Dichos documentos se tendrán finalizados en el segundo semestre de 2016.

Este subproceso no solo contempla todas las acciones relacionadas con estudiantes, también se desarrollan actividades dirigidas a los egresados de la institución. Algunas de las actividades realizadas son las mostradas a continuación:

Ilustración 7. Actividades realizadas para egresados 2016 – 1.



Fuente: Plan Operativo Centro de Prácticas e Inserción Laboral

Por otro lado, el subproceso de interacción con el entorno busca articular el ejercicio académico e investigativo en torno a las necesidades de la comunidad universitaria y diferentes sectores de la sociedad mediante estrategias que se orienten al cumplimiento de la responsabilidad social de la institución.

Este objetivo se cumple mediante la realización de los diferentes cursos, diplomados y seminarios, ofrecidos para la comunidad perteneciente o no a la Institución. De acuerdo a esto, algunos de los cursos realizados en la Universidad son los siguientes:

- Inglés nivel 1 (I y II cohorte)
- Inglés nivel 2 (I y II cohorte)
- Inglés nivel 3 (I y II cohorte)
- Curso AIEPI (XI cohorte)

Así mismo, durante el primer periodo de 2016 se ofertaron y dictaron 8 diplomados desde las facultades de ciencias humanas, ciencias sociales y educación y el centro tecnológico de educación virtual y a distancia (CTEV):

Tabla 6. Diplomados desarrollados en 2016 – 1.

Nombre del curso	Facultad	Cohorte	Fecha de finalización
Estrategias Didácticas y Cognitivas para la Educación Superior	Ciencias Humanas	V	10/09/2016
Formación de competencias Neuropedagógicas para la Didáctica en el Aula	Ciencias Humanas	I	10/09/2016
Estrategias Didácticas y Cognitivas para la Educación Superior	Ciencias Humanas	IV	18/06/2016
Formación Pedagógica para la Educación Superior	Ciencias Sociales	XLVIII	12/07/2016
Formación Pedagógica para la Educación Superior	Ciencias Sociales	XLIX	03/06/2016
Formación Pedagógica para la Educación Superior	Ciencias Sociales	L	06/12/2016
Docencia Universitaria apoyada en Tecnologías Digitales	CTEV	VI	04/07/2016
Docencia Universitaria apoyada en Tecnologías Digitales	CTEV	V	14/11/2016

Fuente: Plan Operativo Centro de Educación Continua

Por otro lado, se realizó el segundo seminario internacional de Derecho Marítimo y Portuario, organizado por la Facultad de Derecho de la Institución y el seminario de construcción de la paz y postconflicto, un aporte territorial.

Así mismo se realizaron otros eventos de extensión como la feria del consumidor y la jornada de limpieza y aseo en el barrio el pozón. El primero se llevó a cabo como un espacio para la apropiación y difusión de los derechos de los consumidores.

Por otro lado, la jornada de limpieza en el Pozón se realizó en compañía del Establecimiento Público Ambiental (EPA), la guardia ambiental y la junta de acción comunal del barrio, con el objetivo de incentivar el cuidado de las áreas verdes y comunes del sector.

Para finalizar, el avance en el cumplimiento de las metas de este proceso fue del 38% durante el 1er semestre del 2016.

MACRO PROCESO SOPORTE Y APOYO

El macro proceso 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.

Gestión del Talento Humano

Este proceso se encarga de gestionar el desarrollo integral del talento humano de la Universidad de Cartagena, buscando la competitividad del mismo, a través de la aplicación de las normas laborales como oportunidad que conduzca a una mejor prestación de los servicios y la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo a lo anterior, la Institución, en busca de promover el desarrollo de sus empleados, elabora el plan de capacitaciones para docentes y empleados públicos no docentes.

El primer documento es elaborado desde la coordinación académica, la cual consolida todas las necesidades de formación docente remitidas por los vicedecanos curriculares de cada facultad.

Posterior a la identificación de las necesidades, se realizaron reuniones para planear conjuntamente con los tutores las temáticas a desarrollar en cada curso. Por último, una vez finalizado el documento, se envió el mismo a las Unidades Académicas, Vicerrectoría de Docencia, Centro de Postgrados y División de Comunicaciones, para que se diera visibilidad a la programación.

De los cursos programados, hasta el 30 de junio de 2016 se realizaron los siguientes:

- 5 cursos de manejo de herramientas de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)
- 11 cursos de manejo docente en base de datos indexadas
- 1 curso de formación pedagógica e investigativa.

La segunda población objetivo son los empleados no docentes de la Institución. El plan de capacitación de este grupo se realiza a través de la División de Desarrollo Organizacional.

La elaboración del plan de capacitación para empleados no docentes inicia con la remisión de las necesidades de capacitación a las diferentes dependencias. Posteriormente, una vez consolidada esta información, se publica el plan de capacitación anual para el personal administrativo.

El plan de capacitación de 2016 cuenta con 22 actividades de las cuales se han realizado 4: Arquitectura de software, producción textual: expresión escrita, ortografía y redacción, servicio al cliente: fortaleciendo mi actitud del servicio y liderazgo. La realización del resto de capacitaciones se encuentra programada para el segundo periodo de 2016.

Además de la formación profesional del recurso humano de la Institución, se hace indispensable la formación ética y de buen gobierno. De acuerdo a esto, desde la Oficina Asesora de Control Disciplinario se realizaron algunas acciones referentes a este tema:

- Capacitación en código de ética y bien gobierno

- Participación en el proceso de inducción de empleados para explicar el comité de convivencia laboral de la Universidad
- Emisión de dos (2) circulares (deberes de los docentes de planta y deberes de los docentes de cátedra) referentes a asuntos disciplinariamente relevantes

Otro componente importante para fortalecer el recurso humano de la Universidad de Cartagena, es la salud y la seguridad laboral. En este subproceso se realizan diferentes programas para mejorar la calidad laboral y prevenir cualquier tipo de accidente que impida a los trabajadores de la institución desempeñar sus funciones de la mejor manera. Algunos de los programas que se ofrecen son:

- Programa de medicina preventiva y promoción de la salud.
- Programa de medicina laboral
- Programa de vigilancia epidemiológica de trabajadores expuestos a riesgos biomédicos
- Programa de salud mental
- Programa de salud oral

El cumplimiento de todas las metas trazadas de este proceso a corte 30 de junio de 2016 fue del 40%.

Gestión Financiera

El proceso de gestión financiera se encarga de administrar los recursos financieros de la Universidad de Cartagena de acuerdo con las políticas de la misma y las normas legales establecidas.

Este proceso toma como insumos el presupuesto de rentas y gastos, solicitudes de pagos, resoluciones de gastos, solicitudes de informes financieros, entre otros, para dar como elementos de salida pagos, recaudos, disponibilidades presupuestales, declaraciones tributarias, entre otros.

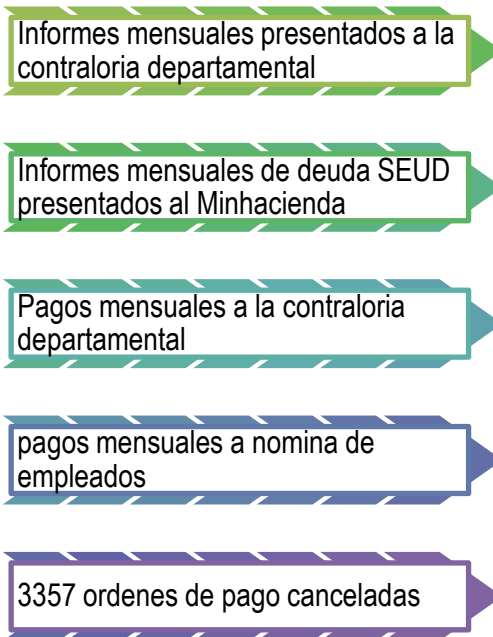
El primer subproceso a analizar es el de gestión presupuestal. Desde la Sección de Presupuesto de la Universidad de Cartagena se da cumplimiento a tres (3) actividades principalmente:

- Clasificar las solicitudes de disponibilidad de acuerdo a la fuente de financiación y verificar la existencia de recursos
- Descargar del sistema financiero la ejecución presupuestal y consolidar los rubros de acuerdo a la metodología estipulada en el aplicativo chip para subirla en línea
- Analizar las variaciones en los rubros presupuestales con el fin de hallar futuros desequilibrios.

De acuerdo a esto, para la primera actividad se reporta una ejecución presupuestal del 50,52% del gasto. Así mismo se reportaron los 2 primeros informes trimestrales para subirlos a la plataforma chip en línea. Por último se realizaron los respectivos informes de seguimiento a la ejecución presupuestal y a las posibles variaciones que se podían presentar en los cinco (5) primeros meses del 2016.

El segundo subproceso es el de gestión de tesorería y pagaduría. Este se encarga de registrar y controlar los recaudos de los dineros que ingresan a la Universidad por Diferentes conceptos, con el fin de clasificarlos en sus respectivos centros de costos para cumplir con las obligaciones adquiridas y pagar cuentas que se generan por el funcionamiento de la institución. Algunas de las acciones realizadas se reflejan en el siguiente esquema:

Ilustración 8. Actividades realizadas en el proceso de gestión de tesorería y pagaduría



Fuente: Plan Operativo de tesorería y pagaduría

El último subproceso es el de gestión de cartera y cobranza que se encarga de gestionar, efectuar y controlar los cobros de la financiación educativa y administrar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos a favor de la Universidad de Cartagena.

De acuerdo a esto, tal y como se muestra específica en el plan de desarrollo 2014 – 2018, para 2016 se debe recuperar el 50% de la cartera morosa de la institución, lo cual se ha cumplido hasta el 30 de junio de 2016.

Otras de las acciones realizadas fueron la liquidación de las cuotas partes pensionales y la realización de excepciones al ministerio de la salud y protección social ya que no inicio cobro coactivo.

Para finalizar, el porcentaje de avance en el cumplimiento las metas propuestas para el proceso de gestión financiera es del 49% en el primer periodo de 2016.

Gestión de Bienestar Universitario

El proceso de gestión del bienestar universitario se ocupa principalmente de Fomentar la calidad de vida, la formación integral y la convivencia ciudadana de la comunidad universitaria, desarrollando las dimensiones biológicas, psicoafectivas, espiritual, intelectual, axiológica, política, socio-económico, cultural, deportiva y ecológica como respuesta a las necesidades e intereses de la comunidad Udeceísta.

Uno de los principales objetivos a cumplir durante el 2016 es fortalecer la estructura del bienestar universitario. De acuerdo a esto, se crearon 9 planes de acción para los comités de bienestar en los centros tutoriales de Turbaco, San Juan Nepomuceno, Carmen de Bolívar, Magangué, Cereté, Lórica, Mompox, San Pelayo y San Marcos.

Otra actividad a realizar es la creación del comité de bienestar para empleados que hasta el momento se encuentra en una etapa de sensibilización. Así mismo, se está buscando crear programas de bienestar específicos para los empleados. Esta actividad se encuentra en proceso de levantamiento de la línea base ya que primero se necesita saber el

número de demandantes de los servicios de bienestar para después ofrecer los servicios necesarios.

Con respecto a la población estudiantil se puede decir que las estrategias han sido orientadas 3 subgrupos: estudiantes de modalidad presencial, estudiantes en modalidad distancia y estudiantes en condición de discapacidad. La tabla a continuación muestra alguna de las actividades realizadas

Tabla 7. Actividades de bienestar realizadas dirigidas a estudiantes 2016 – 1.

Población	Actividad	Resultado
Estudiantes de programas presenciales	Apoyo en la presentaciones de los grupos culturales	49 presentaciones abiertas de los grupos culturales
Estudiantes de programas a distancia	Talleres de promoción y prevención de la salud mental	7 talleres en centros tutoriales
	Actividades de acompañamiento para condicionales	10 actividades realizados
Estudiantes en condición de discapacidad	Capacitaciones interpretes	1 capacitación realizada
	Atención a estudiantes en condición de discapacidad	37 estudiantes atendidos

Fuente: Plan Operativo de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario

El avance en el cumplimiento de las metas de este proceso fue del 32% en 2016 – 1. Para el segundo semestre del año están programadas algunas actividades como:

- Actividades para la sensibilización de docentes para el trato de estudiantes en condición de discapacidad
- Encuentros deportivos entre centro culturales
- Implementación de la campaña para preservación de espacios físicos
- Rediseño de la plataforma virtual para el sistema integrado de retención estudiantil.

Gestión de Biblioteca

El principal objetivo que cumple el proceso de Gestión de Biblioteca es de apoyar los procesos de enseñanza – aprendizaje a través de la gestión

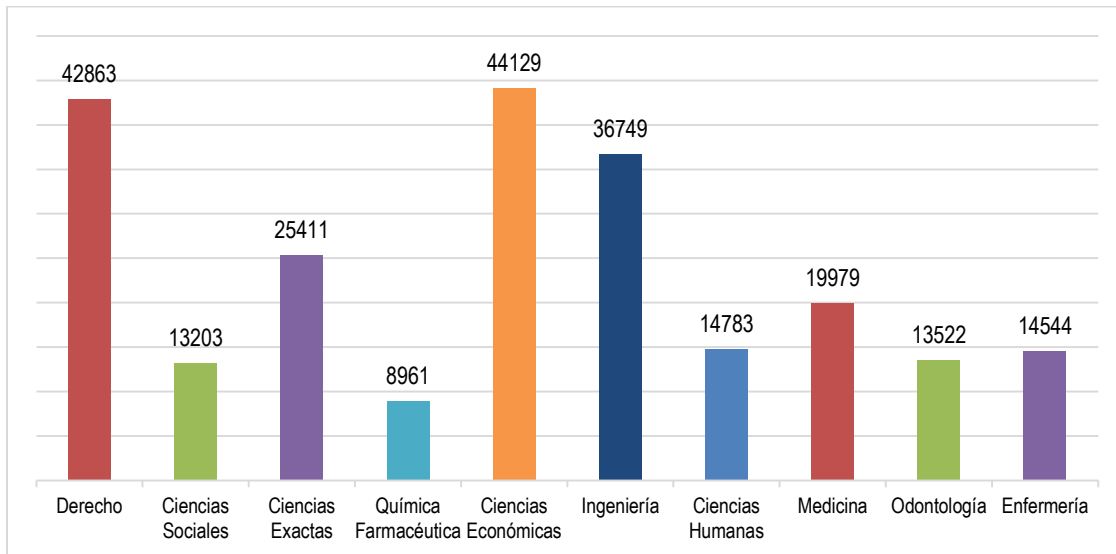
bibliográfica, hemerografica y documental, y servir de intermediario con bibliotecas de la ciudad y del país en la prestación de los servicios que demande la comunidad universitaria.

Una de las actividades realizadas a través de este proceso fue la adquisición de nuevo material bibliográfico. En el 2016 se realizó una inversión aproximada de \$ 90.000.000 para la adquisición de 674 nuevos ejemplares para las facultades.

Otro de los materiales que aumenta el stock bibliográfico son los trabajos de grado para optar a un título profesional. Estos pasan por un proceso de revisión, clasificación y digitalización para ingresar al sistema Olib. En el 2016 – 1 se procesaron 633 trabajos de grado.

El segundo procedimiento a analizar es el préstamo y devolución de material bibliográfico que se realiza desde los diferentes centros de documentación de la Institución. El grafico presentado a continuación muestra el número total de transacciones por facultad que se realizaron en el 2016 – 1.

Gráfico 3. Número total de transacciones de libros por facultad 2016 – 1.



Fuente: Plan Operativo de Centro de Documentación

De acuerdo a lo mostrado en la gráfica anterior, en el primer semestre de 2016 se realizaron 234.144 transacciones de préstamos y devoluciones de libros. Así mismo se puede observar que la facultad que mayor número de

transacciones realizo fue Ciencias económicas, seguida de la facultad de Derecho.

Tal y como se realiza en el resto de procesos, la gestión de bibliotecas se encuentra en procesos mejoramiento continuo para ofrecer mejores servicios. Diariamente se revisan los registros bibliográficos que presentan inconsistencia y se modifican. Hasta el 30 de junio se modificaron 16.034 registros de los materiales de las bibliotecas.

El avance reportado en el proceso de gestión de biblioteca fue del 37%.

Gestión de Asuntos Jurídicos y Legales

Este proceso se encarga de garantizar los actos y actualizaciones generadas en los procesos estén amparadas en las disposiciones legales vigentes.

Este proceso toma como insumos solicitudes, demandas, tutelas, directrices, PQRS, entre otros, para dar como resultado conceptos jurídicos, proyectos de actos administrativos, contratos, actas de conciliación, etc. Este proceso se compone de los subprocesos: contratos y asuntos jurídicos y legales.

El primer subproceso se encarga de dirigir, coordinar y supervisar todas las contrataciones que realiza la Universidad, para lograr la efectividad de la gestión académica, administrativa, organizando los procesos contractuales al reglamento general de contratación. A continuación se muestra algunas de las actividades realizadas:

Ilustración 9. Actividades realizadas desde el subproceso de contratos 2016 – 1.



Fuente: Plan Operativo de División de Contratos

El segundo subproceso tiene como objetivo prestar asesoría jurídica a la institución en áreas de derecho, mediante conceptos para que las actuaciones se ciñan a los postulados constitucionales legales y reglamentos. De acuerdo a esto, algunas de las actividades realizadas y cumplidas al 100% fueron:

- Revisión y emisión de conceptos, proyectos, contratos, resoluciones, acuerdos, convenios y actos administrativos
- Remisión de respuestas de derechos de petición
- Tramitación de solicitudes y respuestas a organismos de control, judiciales y gubernamentales

En general, el cumplimiento del proceso de gestión de asuntos jurídicos y legales fue el 47% en el primer semestre.

Gestión de Bienes y Servicios

Este proceso provee los bienes y servicios disponibles en el mercado para la prestación de un servicio óptimo y administrar de forma racional y eficiente los bienes adquiridos por la Universidad.

La administración racional y eficiente de los bienes de la institución incluye esos procedimientos que ayudan al cuidado y a la reducción del deterioro de los activos de cada aula de clase y dependencia. Con base en esto, desde el subproceso de gestión de servicios generales, se puso en marcha la ejecución del plan de mantenimiento integrado institucional.

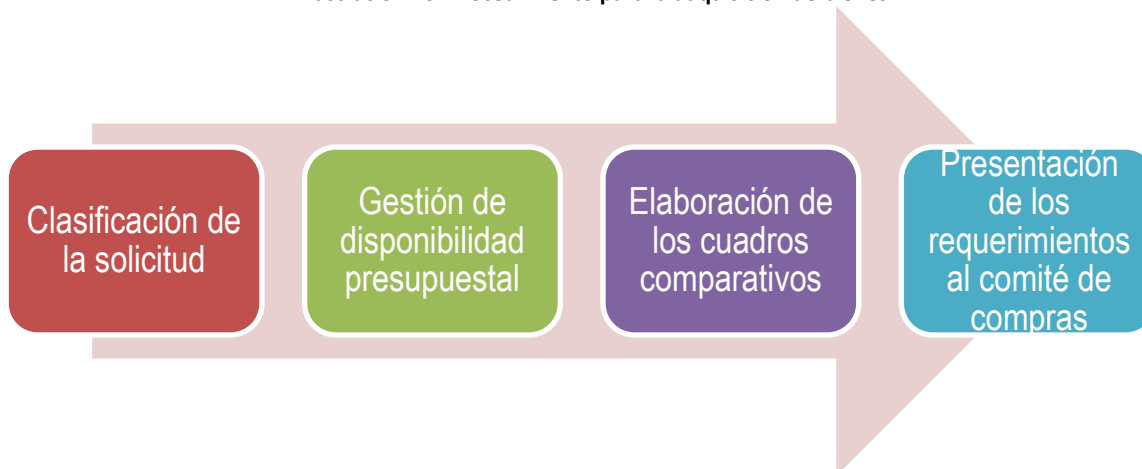
Este programa cuenta con 286 actividades que van desde mantenimiento de aires acondicionados hasta pintura de las sedes de la Institución. Durante el primer semestre del año se realizaron 150 actividades, lo que representa un avance del 52,4% en el cronograma.

Así mismo, durante el desarrollo de las actividades diarias propias de cada dependencia, se presentan algunas necesidades de mantenimiento correctivo de algunos bienes específicos. Cuando esto ocurre cada dependencia realiza un requerimiento el cual es clasificado de acuerdo al tipo de bien. De acuerdo a lo reportado por la Sección de Servicios Generales, se solicitaron y atendieron 71 requerimientos de mantenimientos correctivos.

Cuando un bien de la institución sufre un daño irreparable, se debe reportar a la Sección de Inventario. Esta dependencia corrobora que el bien no pueda ser usado ni reparado y le da de baja; hasta el 30 de junio se dieron de baja 29 activos. Así mismo durante el año se ha realizado un proceso de inventario permanente que hasta la fecha presenta un avance del 63%.

Por último, desde el subproceso de compra de bienes, se da trámite a todas las necesidades de adquisición de aquellos activos que necesitan ser reemplazados o comprados. Cuando llega una solicitud se debe seguir el procedimiento a continuación:

Ilustración 10. Procedimiento para la adquisición de bienes



Fuente: SIGUC

Durante el 2016 – 1 se realizaron 274 pedidos y el 100% fue aprobado. Para finalizar, el avance en el cumplimiento de este proceso durante este intervalo de tiempo fue del 46%.

Archivo y Correspondencia

El proceso de archivo y correspondencia es transversal a todos los procesos de la institución. Este se encarga 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.

De acuerdo a esto, desde la Sección de Archivo y Correspondencia, se distribuyeron 1036 de 1070 documentos recibidos (96,8%). A pesar de esto,

cabe resaltar que el 100% de la correspondencia fue distribuida en su debido tiempo, sin embargo la fecha de corte excluyo algunos documentos que no habían sido distribuidos pero que tampoco tenían plazos vencidos.

Desde este proceso se emiten certificados del personal activo para efectos de jubilación, del personal desvinculado y de los pensionados. En los primeros 6 meses de gestión se solicitaron 214 certificaciones y se emitieron 210. Al igual que el indicador anterior, las cuatro (4) solicitudes no tramitadas fueron aquellas que no cobijó la fecha de corte.

Por otro lado se encuentran en elaboración diferentes proyectos como el programa de gestión documental y la implementación de las tablas de retención documental.

Uno de los proyectos que iniciara en el segundo periodo es la ejecución de la programación de digitalización anual el cual se ha dilatado por el proceso de contratación de la empresa que ejecutara el programa.

El cumplimiento de este proceso durante el primer periodo de 2016 fue del 34%.

Edición de Impresos

El proceso de edición de impresos se encarga de buscar la calidad del producto impreso a través de una adecuada planificación y seguimiento de la producción editorial, gestionando y controlando la edición en sus diversas etapas para que en el tiempo estipulado y cumpliendo con los requisitos exigidos se logre la satisfacción del usuario.

El principal resultado de la gestión realizada a través de este proceso durante el 2016 – 1, es la publicación de 8 libros producto de la convocatoria ofrecida por la Vicerrectoría de Investigaciones. Los libros publicados se mencionan a continuación:

- Bases para redactar un buen texto
- La gaceta médica
- Acústica del abandono
- Propuesta de nuevas localidades
- Esto tiene que cambiar

- El leve vuelo de las mariposas
- La protección del consumidor
- La catedra de historia de la Universidad de Cartagena

Así mismo se destacan las ferias de libros realizadas en la institución. La primera feria fue “la primera feria internacional del libro de Cartagena y las culturas caribes “que se llevó a cabo del 27 al 30 de enero en el claustro de San Agustín. La segunda se realizó del 21 de abril al 4 de mayo en Bogotá. La última fue la “V feria del libro” realizada el 16 de marzo.

Así mismo se está gestionando un convenio entre la institución y librerías locales que reporta un 40% de avance. El cumplimiento de este proceso durante 2016 – 1 fue de 41%.

Gestión de Sistemas de Información y Recursos Tecnológicos

Este proceso se encarga de servir como soporte y apoyo en el manejo de la información, diseño de software, asistencia para asesorías técnicas, entrada y montaje de equipos, mantenimiento reparativo y preventivo, basado en el desarrollo tecnológico y los requerimientos institucionales.

De acuerdo a esto, una de las actividades realizadas fueron los mantenimientos, tanto preventivos como correctivos, a los diferentes activos tecnológicos de la institución. De las actividades de mantenimiento preventivo se destacan aquellas relacionadas con el mantenimiento de los servidores informáticos, las redes de datos y equipos de cómputo.

Por otra parte, de los mantenimientos correctivos se destaca la atención del 100% de los mismos; 90 solicitudes de mantenimiento correctivo de redes de datos y 1342 solicitudes para equipos de cómputo.

Otra actividad realizada en pro de asegurar toda la información académica, administrativa y financiera de la institución, se realizaron hasta el mes de junio 182 copias de seguridad (back up) a los servidores de la institución.

Dentro de este proceso también se desarrollan y optimizan tecnologías de la información y de la comunicación (TICS) que brinden apoyo a los procesos formativos, investigativos y de extensión en la institución. Algunos de los proyectos que se desarrollaron son los siguientes:

- Sistema para visualización de moléculas en 2D y 3D
- Optimización de la herramienta de protocolo colaborativo
- Optimización de la herramienta de reportes de docentes

Para el 2016 – 2 queda pendiente algunas actividades como el desarrollo de un sistema de geolocalización de residuos contaminantes, la adaptación de un sistema Moodle para trabajar con la plataforma SIMA, la unificación de las plataformas de protocolo colaborativo e individual y el diseño de una herramienta para la elaboración de mapas conceptuales.

Para finalizar, el cumplimiento de este proceso durante el 2016 -1 fue del 55%.

MACRO PROCESO EVALUACIÓN

El macroproceso de evaluación se encarga de controlar y evaluar de manera efectiva el sistema de gestión de la Universidad, para optimizar la toma de decisiones y garantizar el cumplimiento de la misión institucional.

Este macroproceso se compone por los procesos auditorios, administración de riesgos y autoevaluación y planes de seguimiento.

Auditorias

El proceso de auditorías se encarga de evaluar el quehacer académico y administrativo de la Universidad de Cartagena, haciendo seguimiento a sus procesos, con el fin de verificar el cumplimiento de las normas, leyes, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas establecidos por la institución y/o el gobierno nacional.

Este proceso, liderado por la Oficina Asesora de Control Interno, tiene como insumo principal al plan anual de auditorías internas de gestión. Este documento tenía programadas 19 auditorías y hasta el 2016 – 1 se ejecutaron 16 lo que representa el 84,21%.

Otra de las actividades realizadas fueron las verificaciones y veedurías de activos dados de baja. De acuerdo a lo reportado, se solicitaron 45 procedimientos de veedurías para dar de baja a activos de los cuales el 100% se les dio trámite.

Por último, se remitieron los informes de control interno contable y rendición de cuentas a la Contraloría General de la Nación y Contraloría Departamental respectivamente. El cumplimiento de este proceso fue del 68%.

Administración de Riesgos

El proceso de administración de riesgos facilita el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de la Universidad de Cartagena a través de la prevención u administración de los riesgos.

Este proceso cuenta con tres actividades principales:

- Verificar el estado de los riesgos identificados en el mapa definido por la Universidad
- Hacer seguimiento a los riesgos oportunamente
- Verificar el tratamiento a los riesgos materializados por parte del responsable del proceso.

Para dar cumplimiento a estas actividades se identificaron y verificaron el 50% de los controles del mapa de riesgos de la Institución. Así mismo se realizó una revisión hasta el primer semestre de 2016, de los riesgos identificados y por último se verificó que el tratamiento realizado a estos riesgos sea el idóneo.

Estas actividades se repetirán en el segundo semestre de 2016 para asegurar la minimización de cualquier riesgo. El avance de este proceso fue del 50%.

Autoevaluación y Planes de Seguimiento

Este proceso evalúa el cumplimiento de las políticas y metas de las acciones estratégicas sectoriales de la Universidad por medio de planes de seguimiento e instrumentos que permitan obtener información oportuna y precisa para la toma de decisiones.

A través del proceso de autoevaluación, la Institución busca detectar posibles debilidades para ejercer acciones de mejora. Algunas de las acciones realizadas fueron:

- Cargue de indicadores SNIES 2016 -1

- Cargue de indicadores a SPADIES 2016 -1
- Elaboración del boletín estadístico 2015
- Elaboración del informe de gestión 2015
- Elaboración del seguimiento al Plan de Desarrollo Estratégico 2014 – 2018
- Elaboración del seguimiento al Plan de Acción Institucional 2016 -1

En resumen, este subproceso tuvo un avance del 50% de las metas previstas. Quedan pendiente la elaboración de algunos informes como la evaluación de desempeño a empleados, el cargue de indicadores SNIES de 2016 – 2 y el cargue de indicadores a SPADIES 2016 - 2.

CONCLUSIONES

La Universidad de Cartagena, en el conjunto de su Plan de Acción Institucional 2016, obtuvo en el primer semestre del año un avance del 49%. Este porcentaje se calculó teniendo en cuenta únicamente las metas con información de ejecución reportada a la Oficina Asesora de Planeación hasta el 1 de julio de 2016. La tabla mostrada a continuación muestra el desempeño por cada uno de los procesos:

Tabla 8. Avance promedio en el cumplimiento de las metas del Plan de Acción 2016 – 1

Proceso	Cumplimiento Proceso
Direccionamiento Estratégico	48%
Gestión de Comunicación	44%
Gestión de la calidad	47%
Gestión de relaciones con usuarios	54%
Docencia	50%
Investigación	39%
Extensión	38%
Gestión del talento humano	40%
Gestión financiera	49%
Gestión de bienestar Universitario	32%
Gestión de biblioteca	37%
Gestión de asuntos jurídicos	46%
Bienes y servicios	46%
Archivo	34%
Edición de impresos	41%
Sistemas de información	55%
Auditorias	68%
Administración de riesgos	50%
Autoevaluación	50%

De igual forma, 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 2016, para el primer semestre, en los plazos establecidos.

A partir de los resultados encontrados durante el proceso de seguimiento al Plan de Acción Institucional para el primer semestre 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.

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.