

**INFORME DE GESTIÓN 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 GALLEGO VAZQUEZ  
*Vicerrector Académico*

JESÚS OLIVERO VERBEL  
*Vicerrector de Investigaciones*

EFRAÍN 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.....	7
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.....	17
Gestión de la Calidad y la Mejora .....	19
Gestión de Relaciones con Usuarios y Ciudadanos .....	21
MACRO PROCESO MISIONAL .....	23
Docencia.....	23
Investigación.....	27
Extensión .....	30
MACRO PROCESO SOPORTE Y APOYO .....	34
Gestión del Talento Humano .....	34
Gestión Financiera .....	37
Gestión de Bienestar Universitario .....	39
Gestión de Biblioteca.....	41
Gestión de Asuntos Jurídicos y Legales.....	42
Gestión de Bienes y Servicios .....	43
Archivo y Correspondencia .....	45
Edición de Impresos.....	46
Gestión de Sistemas de Información y Recursos Tecnológicos .....	47
MACRO PROCESO EVALUACIÓN .....	48
Auditorías.....	48
Administración de Riesgos.....	49
Autoevaluación y Planes de Seguimiento.....	49

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES GRÁFICOS Y TABLAS

Ilustración 1. Áreas estratégicas del Plan de Desarrollo Estratégico 2014-2018 de la Universidad de Cartagena .....	8
Ilustración 2. Actividades realizadas desde el subproceso de internacionalización 2016.....	16
Ilustración 3. Actividades de comunicación externa realizadas 2016 .....	18
Ilustración 4. Informes de análisis del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena .....	20
Ilustración 5. Mejoras realizadas en el módulo de PQRS.....	21
Ilustración 6. Programas con renovación de acreditación en alta calidad y registro calificado 2016 - 1 .....	26
Ilustración 7. Actividades realizadas para egresados 2016.....	31
Ilustración 8. Actividades realizadas en el proceso de gestión de tesorería y pagaduría .....	38
Ilustración 9. Actividades realizadas desde el subproceso de contratos 2016.....	42
Ilustración 10. Procedimiento para la adquisición de bienes .....	44

Gráfico 1. Distribución Porcentual de asistentes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2015.....	15
Gráfico 2. Comportamiento histórico de los indicadores de oportunidad y pertinencia de las PQRS .....	23
Gráfico 3. Distribución del total de docentes diagnosticados por facultad 2016.....	25
Gráfico 4. Estadísticas y datos del subproceso de admisiones 2016.....	27
Gráfico 5. Distribución de los grupos de investigación por categoría 2016.....	28
Gráfico 6. Número de cursos de educación continua realizados en 2016 ..	32
Gráfico 7. Porcentaje de cursos y diplomados realizados por facultad 2016.....	33
Gráfico 8. Número total de transiciones de libros por facultad 2016.....	41

Tabla 1. Alineación Plan de Desarrollo 2014 – 2018 y mapa de procesos de la Universidad de Cartagena .....	9
Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción por Proceso .....	12
Tabla 3. Número de convenios suscritos con entidades a nivel internacional 2016.....	15
Tabla 4. Numero de emisiones del informativo Universo U 2016.....	18

Tabla 5. Numero de PQRS recibidas y tramitadas por tipo de usuario 2016.22  
Tabla 6. Matriz de actividades realizadas del calendario académico de pregrado 2016.....24  
Tabla 7. Distribución porcentual de los docentes de planta pertenecientes a los grupos de investigación por unidad académica 2016. ....29  
Tabla 8. Cursos dirigidos a docentes realizados en 2016 .....34  
Tabla 9. Capacitaciones realizadas para el personal docente no administrativo 2016.....35  
Tabla 10. Programas de salud laboral y número de beneficiarios 2016.....37  
Tabla 11. Actividades de bienestar realizadas dirigidas a estudiantes 2016. ....39

## PRESENTACIÓN

La Universidad de Cartagena ha estructurado un sistema de gestión basado en el enfoque por procesos, para lo cual ha determinado los procesos necesarios que permitan garantizar el cumplimiento de sus funciones misionales de docencia, investigación y extensión. Teniendo en cuenta su compromiso de garantizar la satisfacción de nuestros usuarios y la mejora continua de los procesos para el logro de una gestión eficiente, la Universidad de Cartagena presenta ante la comunidad la gestión realizada durante el año 2016, exponiendo los frutos de un trabajo mancomunado del talento humano con el que cuenta la Alma Mater.

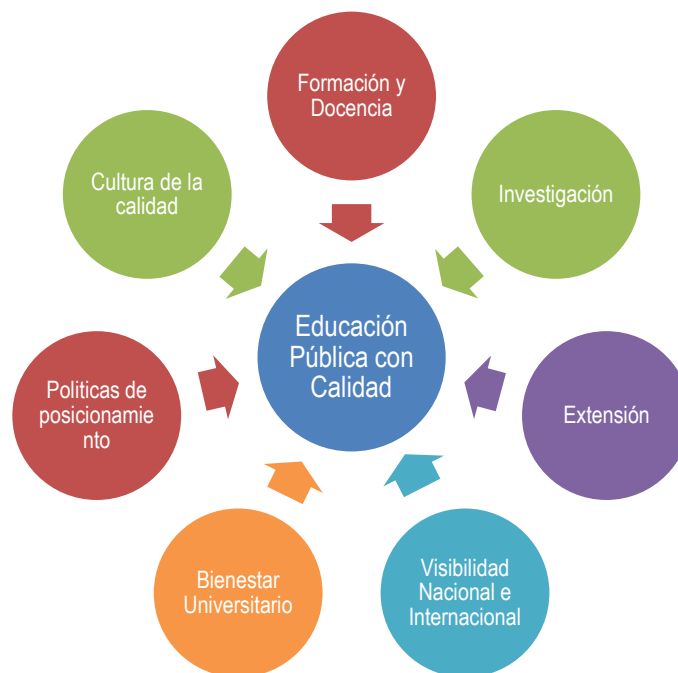
Como institución pública de educación superior, la Universidad de Cartagena, en el cumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Estratégico 2014 – 2018 “Educación Pública con calidad”, y sus ejes estratégicos de formación y docencia, investigación, Visibilidad nacional e internacional, cultura de la calidad y gestión administrativa, proyección social y extensión, bienestar y políticas institucional y organizacionales de posicionamiento, tiene la misión de formar profesionales competentes en distintas áreas del conocimiento, con formación científica, humanística, ética y axiológica, que les permitan ejercer una ciudadanía responsable, contribuir con la transformación social, y liderar procesos de desarrollo empresarial, ambiental, cultural en el ámbito de su acción institucional.

Es así, como este informe presenta sobre los resultados del trabajo de las unidades académicas y resalta la labor de las distintas unidades administrativas, enmarcado dentro de los cuatro macro procesos, que están conformados por procesos y subprocesos. Los macro procesos se identifican gráficamente en el “Mapa de Procesos”, en el cual se representa la secuencia de la cadena de valor de la institución, que parte de las necesidades de los usuarios y a través de la gestión de los procesos estratégicos, misionales, de soporte y apoyo y de evaluación. La descripción de los elementos e interrelaciones de cada proceso se encuentran definidas en las “caracterizaciones de procesos”.

## 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.

**Tabla 1. Alineación Plan de Desarrollo 2014 – 2018 y mapa de procesos de la Universidad de Cartagena**

<b>Línea Estratégica Plan de Desarrollo</b>	<b>Proceso SIGUC</b>
Docencia	Docencia
	Gestión de biblioteca
Investigación	Investigación
	Gestión de publicaciones
Extensión	Extensión
Bienestar Universitario	Gestión de bienestar Universitario
Visibilidad Nacional e Internacional	Direccionamiento estratégico
Políticas Institucionales y Organizacionales de Posicionamiento	Gestión de la comunicación Institucional
Cultura de la calidad y gestión administrativa y Financiera	Gestión de la calidad y la mejora
	Gestión de relaciones con usuarios y ciudadanos
	Gestión del talento humano
	Gestión financiera
	Gestión de asuntos jurídicos
	Gestión de bienes y servicios
	Archivo y correspondencia
	Auditorias
	Administración de riesgos
	Autoevaluación y Planes de seguimiento

## **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 del 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 periodo comprendido entre los meses de enero y diciembre, 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 informe de seguimiento es el día 22 de diciembre del 2016, 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 20 de enero de 2017.

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 2 se detalla el porcentaje de avance en las metas de cada proceso de la institución a 22 de diciembre de 2016.

**Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción por Proceso**

<b>Proceso</b>	<b>Cumplimiento Proceso</b>
Direccionamiento Estratégico	96%
Gestión de Comunicación	73%
Gestión de la calidad	100%
Gestión de relaciones con usuarios	92%
Docencia	90%
Investigación	83%
Extensión	86%
Gestión del talento humano	89%

<b>Proceso</b>	<b>Cumplimiento Proceso</b>
Gestión financiera	100%
Gestión de bienestar Universitario	78%
Gestión de biblioteca	73%
Gestión de asuntos jurídicos	81%
Bienes y servicios	100%
Archivo	80%
Edición de impresos	83%
Sistemas de información	92%
Auditorias	100%
Administración de riesgos	100%
Autoevaluación	100%

**Fuente: Cálculos propios**

De acuerdo a lo presentado en la tabla anterior, dentro de los planes operativos que presentaron modestos avances podemos encontrar gestión de comunicaciones, biblioteca y gestión de bienestar Universitario. En el primer caso, el responsable del proceso argumentó que no se pudieron realizar algunas actividades como aquellas para salvaguardar el uso de la imagen institucional y los talleres de medios para la dirección; a pesar de que estas actividades tuvieron avance y documentos con sus respectivas propuestas, no se pudieron ejecutar ya que no tenían asignación presupuestal. Así mismo no se logró adecuar todas las necesidades de la plataforma de tv y radio de la institución por razones presupuestales.

Con respecto al proceso de biblioteca, no se realizó la instalación del sistema de seguridad para la biblioteca del Campus San Pablo ya que, pese a haber adquirido algunos equipos, no fueron suficientes para poner en marcha el sistema. Estos equipos no se adquirieron debido a limitantes presupuestales por lo cual se incluirá en el presupuesto de 2017 la adquisición del resto de elementos. Por otro lado, dado que se contó con un limitado personal, solo se realizaron 2 de los 5 eventos planeados para este periodo.

Por otro lado, el responsable del proceso de gestión de bienestar universitario manifestó que por razones presupuestales, no se pudieron realizar algunas actividades como el inicio de la construcción del centro cultural y algunos talleres de promoción y prevención de la salud mental en centros tutoriales

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.

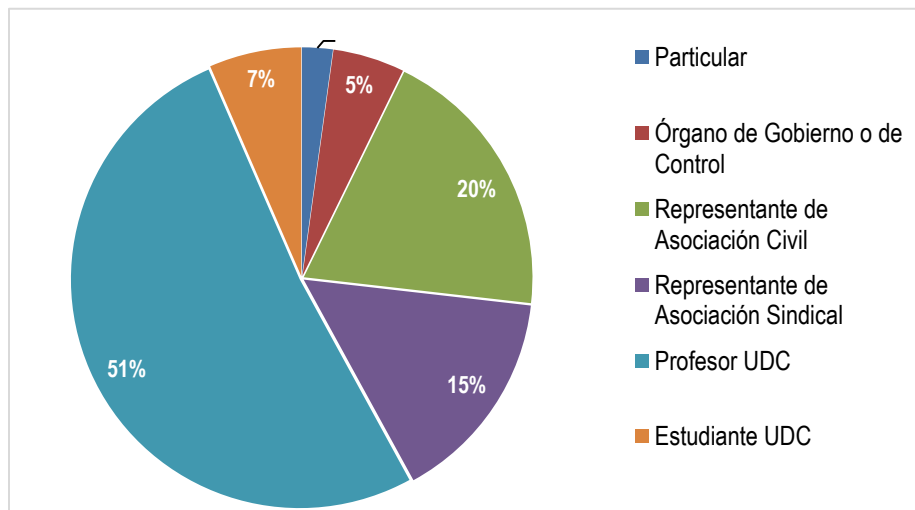
Este proceso toma como insumos las políticas de diferentes fuentes como el Gobierno Nacional, el Ministerio de Educación Nacional (MEN), organismos de control, entre otros, para direccionar los esfuerzos de la Institución a través de los diferentes planes, programas y proyectos. Algunas de las actividades 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
- Aprobación del proyecto de presupuesto 2017

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 todo el 2016 se suscribieron 23 nuevos convenios internacionales con las siguientes entidades:

**Tabla 3. Número de convenios suscritos con entidades a nivel internacional 2016.**

2016-1	2016-2
Universidad de Huelva	Universidad de Valencia
Facultad La Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO)	Asociación Mexicana de estudios del Caribe
Universidad de Manchester	Universidad Michel de Montaigne
Universidad Autónoma de Zacatecas	Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas

2016-1	2016-2
Universidad de Machala	Universidad Miguel Hernández Elche
Universidad de Mendoza	Ruz y Asociados S.C.
Universidad de Barcelona	Universidad Estadual de Rio Grande Do Sul
Universidad Complutense de Madrid	Universidad de Chicago
	Universidad de Sur de Florida
	Internacional University Network
	Corte interamericana de Derechos Humanos
	Universidad Federal de Pernambuco
	Consejo Profesional de Administración de Empresas
	Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
	Universidad de Génova

Fuente: Plan Operativo de Relaciones Internacionales 2016

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 3* muestra algunas actividades realizadas durante 2016.

Ilustración 2. Actividades realizadas desde el subproceso de internacionalización 2016



Fuente: Plan Operativo de Relaciones Internacionales 2016

Por otro lado, se desarrollaron otras actividades como la vinculación de la facultad de ciencias sociales y educación a 2 redes internacionales, la Vinculación de la Facultad de Enfermería a la red REPENSUL, 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 96%.

## **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, conozcamos la historia, ser mejor es asunto de todos, conoce los acuerdos de Paz, Haz de la universidad algo tuyo y campaña de feliz navidad), 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 se incrementó en un 84%, 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 3. Actividades de comunicación externa realizadas 2016 – 1



Fuente: Plan Operativo de División de Comunicaciones 2016 -1

El informativo “Universo U” es una herramienta informativa que permite visibilizar las diferentes acciones, eventos y actividades, realizadas en la Universidad durante una vigencia específica. Este medio se trasmite a través de diferentes plataformas para ampliar la cobertura del mismo, lo que se muestra a continuación:

Tabla 4. Numero de emisiones del informativo Universo U 2016.



Universo U	Universo U radio	Universo U Blogs	Universo U Flash
6	150	130	40

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 fue del 73%.

## **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 22 de diciembre se ejecutaron las 26 actividades planeadas en este documento, 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.

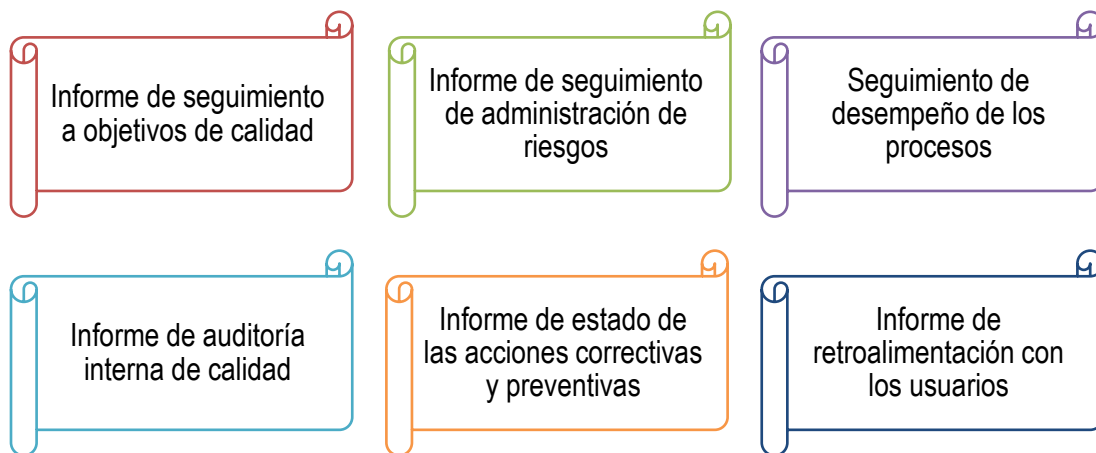
Dentro de las actividades que tienen como finalidad hacer mantenimiento al Sistema Integrado de Gestión, se encuentran las auditorías internas de calidad. Del 21 al 30 de septiembre se realizó una jornada de acompañamiento a los funcionarios que lideran los diferentes procesos de la institución, con el fin de asegurar el cumplimiento de lo establecido en la norma NTCGP: 1000. El impacto de las auditorías es institucional, es decir, se verificaron las condiciones de los 19 procesos y los diferentes subprocesos consignados en el SIGUC.

Durante el primer semestre de 2016 se realizaron por primera vez las semanas de la calidad, las cuales tuvieron sus dos primeras ediciones en los meses de febrero y marzo. 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.

Cabe resaltar que a lo largo del año se realizaron diversas actividades y de ellas se realizaron y presentaron los informes de seguimiento a la alta dirección de la institución. Algunos de los informes realizados fueron los siguientes:

**Ilustración 4. Informes de análisis del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad de Cartagena**



**Fuente: Plan Operativo División de Calidad**

Así mismo, Hasta la fecha, se dio revisión al 100% de los informes de autoevaluación de diferentes programas de la institución dentro de los que se destacan los siguientes:

- Administración agro empresarial
- Comunicación social
- Derecho
- Economía
- Especialización en derecho del comercio y los negocios
- Especialización en salud familiar y comunitaria
- Ingeniería civil
- Licenciatura en educación infantil
- Maestría en bioquímica
- Maestría en derecho penal
- Maestría en familia y género
- Química farmacéutica
- Seguridad y salud en el trabajo

- Técnico metrología industrial
- Técnico profesional procesos agropecuarios
- Tecnología en procesos en gestión de procesos agropecuarios
- Tecnología metrología industrial
- Trabajo social

Para finalizar, el avance reportado de las metas contenidas en este proceso en el año 2016 fue del 100%.

## 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 y que se pondrán en funcionamiento a partir de 2017, se encuentran las siguientes:

Ilustración 5. Mejoras realizadas 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 se visitaron los municipios de Mompox, Cereté y el Carmen de Bolívar.

Así mismo, se utilizaron las redes sociales Twitter, Facebook, así como los medios de comunicación Universo U y Universo U Flash, para compartir el procedimiento de PQRS y mostrar las diferencias entre cada tipo de herramienta.



Por otro lado, durante el primer periodo de 2016 se recibieron y se tramitaron 613 PQRS; 440 peticiones, 122 quejas, 42 reclamos y 9 sugerencias. Así mismo, en la tabla a continuación se muestran los diferentes tipos de usuarios emisores de las PQRS:

**Tabla 5. Numero de PQRS recibidas y tramitadas por tipo de usuario 2016.**

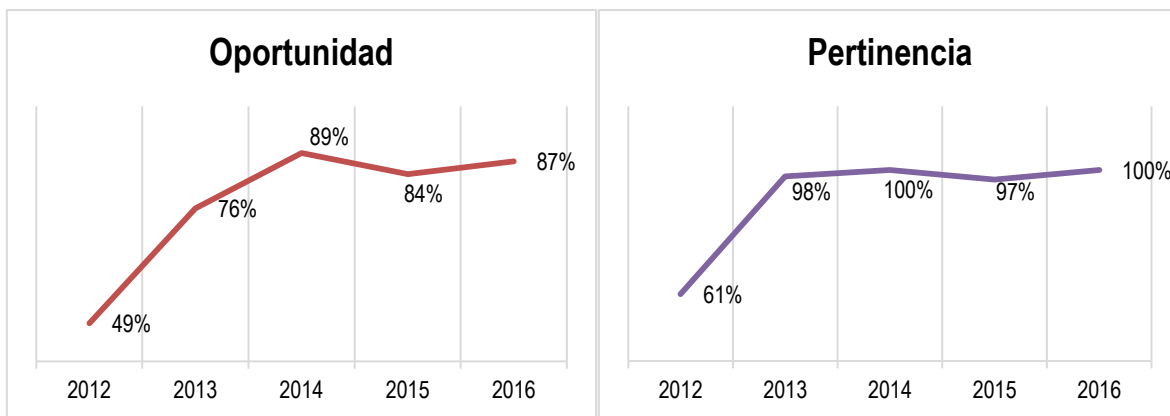
Tipo de Usuario	Tipo de tramite				Total general
	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	
Aspirante	78	10	8	1	97
Contratista	-	1	-	-	1
Docente	14	2	3	1	20
Egresado	23	6	3	2	34
Estudiante	184	76	18	1	279
Funcionario	3	6	4	1	14
Particular	138	21	6	3	168
<b>Total general</b>	<b>440</b>	<b>122</b>	<b>42</b>	<b>9</b>	<b>613</b>

Fuente: Secretaria General Universidad de Cartagena/ Enero 20 de 2017

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 613 PQRS recibidas durante el 2016, el 99,5% fue remitido oportunamente por parte de la Secretaría General a la dependencia correspondiente. Así mismo, del total de solicitudes remitidas oportunamente a las dependencias, el 87,4% fue respondida dentro de los términos establecidos, es decir, fue respondida oportunamente. Por último, de las 531 PQRS respondidas oportunamente, el 100% tuvieron una respuesta pertinente. Así mismo, se observa que a partir del año 2013, estos indicadores han tenido una tendencia creciente, lo cual es destacable en este proceso:

Gráfico 2. Comportamiento histórico de los indicadores de oportunidad y pertinencia de las PQRS



Fuente: Secretaria General Universidad de Cartagena/ Enero 20 de 2017

Para finalizar, el avance de las metas de este proceso fue del 92% durante 2016.

## 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 100% hasta el 22 de diciembre del presente año. Algunas de las actividades realizadas son las siguientes:

**Tabla 6. Matriz de actividades realizadas del calendario académico de pregrado 2016.**

<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha de finalización</b>
1	Matriculas académicas a estudiantes nuevos 2016-1.	17/11/2015	17/12/2015
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
5	Matriculas académicas estudiantes nuevos 2016-2	31/05/2016	01/06/2016
6	Inducción a estudiantes nuevos	14/07/2016	15/07/2016
7	Inscripciones aspirantes 2017-1	27/07/2016	23/09/2016
8	Publicación de admitidos 2017-1	21/10/2016	21/10/2016
9	Matriculas académicas estudiantes nuevos 2017-1	15/11/2016	06/12/2016

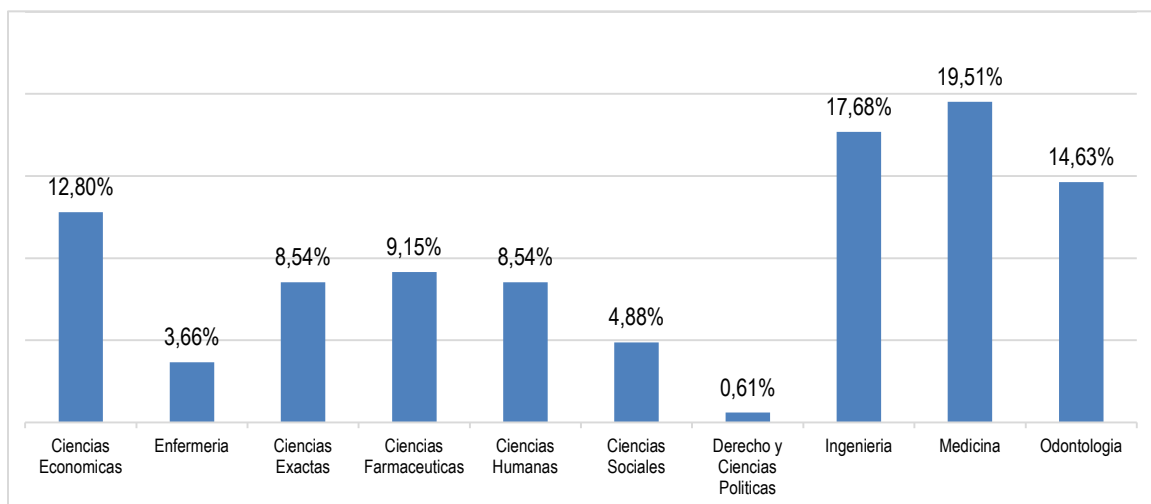
Fuente: Plan Operativo Centro de Admisiones 2016 - 1



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 adquirieron unas licencias para hacer uso de la plataforma Roseta Stone con el fin de fortalecer las competencias en segundo idioma de estudiantes, docentes y administrativos. Igualmente, en aras de cumplir el objetivo de fortalecer las competencias en segunda lengua del Plan de Desarrollo, se realizó el examen diagnóstico de bilingüismo para los docentes de planta.

**Gráfico 3. Distribución del total de docentes diagnosticados por facultad 2016.**



**Fuente: Plan Operativo Vicerrectoría de Docencia**

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, durante el segundo semestre de 2016 se realizó el primer examen diagnóstico de competencias de inglés para los docentes de planta de la institución. En total se diagnosticaron 164 docentes, es decir, el 32% de los docentes de planta de la Institución.

En promedio, se diagnosticaron el 33% de los docentes de cada facultad y el resto serán diagnosticados en el 2017.

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 8 documentos de programas de maestrías
- Revisión de 6 documentos de programas de especialización
- Revisión de 11 documentos de programas profesionales de pregrado
- Revisión de 4 documentos de programas técnico profesional
- Revisión de 5 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
- Ingeniería Civil

### Renovación en registro calificado

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

Fuente: SACES

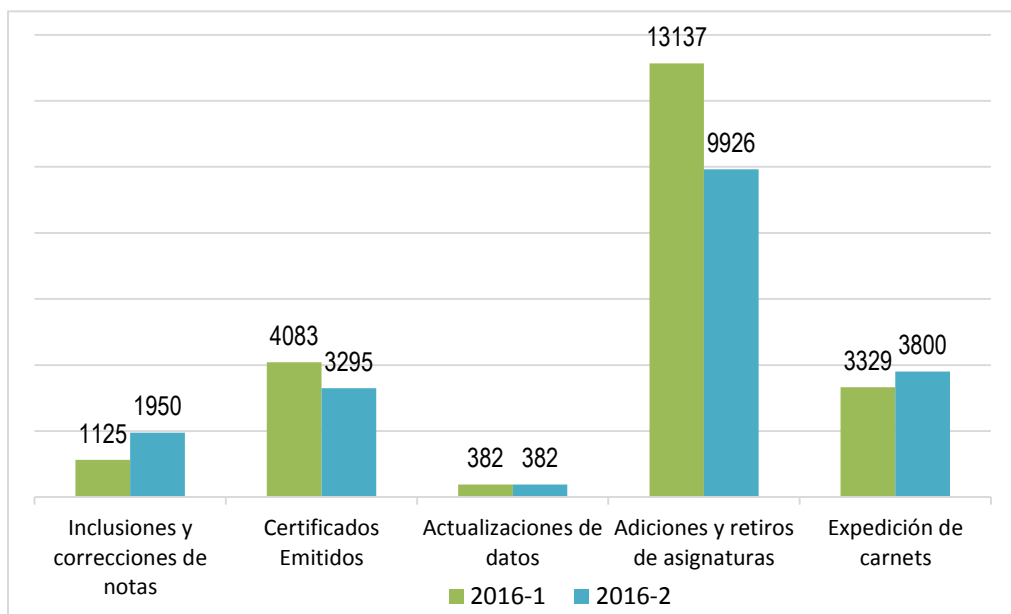
Así mismo, tal y como está establecido en el Plan de Desarrollo 2014 – 2018: Educación Pública con Calidad, la Universidad de Cartagena ha procurado ampliar y diversificar la oferta académica de sus programas de pregrado y postgrados. En el 2016 se remitieron al MEN los documentos para obtención de registro 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.

Por otro lado, un aspecto a destacar en el 2016 es el proceso de acreditación internacional de programas. Durante este periodo se dio iniciaron sus procesos de capacitación los docentes de las facultades de ciencias farmacéuticas, ingeniería y enfermería. Posteriormente se realizaran los procesos de autoevaluación necesarios para obtener la acreditación internacional.

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:

**Gráfico 4. Estadísticas y datos del subproceso de admisiones 2016.**



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 90%.

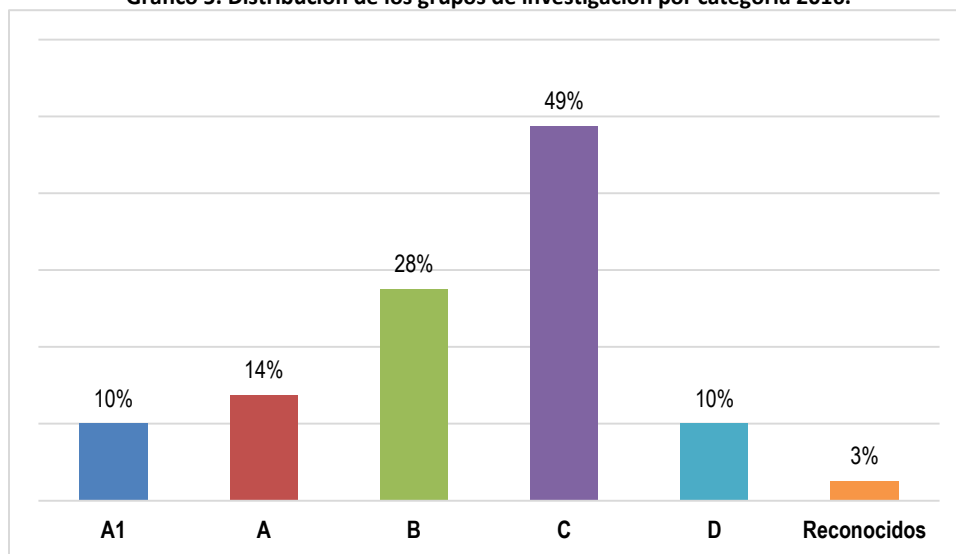
## **Investigación**

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

<b>Unidad Académica</b>	<b>Docentes de planta (%)</b>
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
<b>Total</b>	<b>100</b>

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 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

Además de las convocatorias internas, los docentes de la institución participaron en convocatorias externas. 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 se publicaron 182 artículos en revistas indexadas que, en comparación con 2015, evidencian un incremento del 12,2%<sup>1</sup>.

Por otro lado, se han realizado algunas otras actividades como 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, un avance del 83% en el cumplimiento de las metas planeadas a inicios de 2016.

## **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 año 2016 se firmaron 72

---

<sup>1</sup> La fecha de consulta de las publicaciones en revistas fue el 22 de diciembre de 2016.

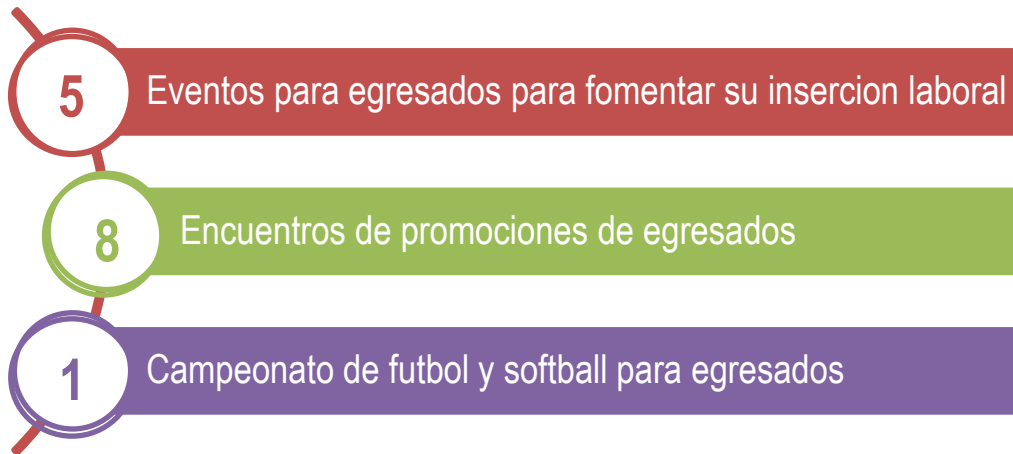
convenios para prácticas estudiantiles; 50 con entidades a nivel local, 18 con entidades a nivel regional y 4 con entidades a nivel nacional. Así mismo, a través de la Vicerrectoría de Relaciones y Cooperación Internacional, se firmó un convenio de prácticas estudiantiles con la institución Alivio Medical Center. Esta nueva alianza permitirá a los estudiantes de las áreas de la salud realizar sus procesos de prácticas en EEUU.

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 35 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 a su impacto.

Es necesario que 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 elaboró el reglamento institucional de prácticas estudiantiles, el reglamento de prácticas opcionales y el documento de reestructuración de la pasantía como opción de grado. Dichos documentos fueron aprobados y socializados en el 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.**



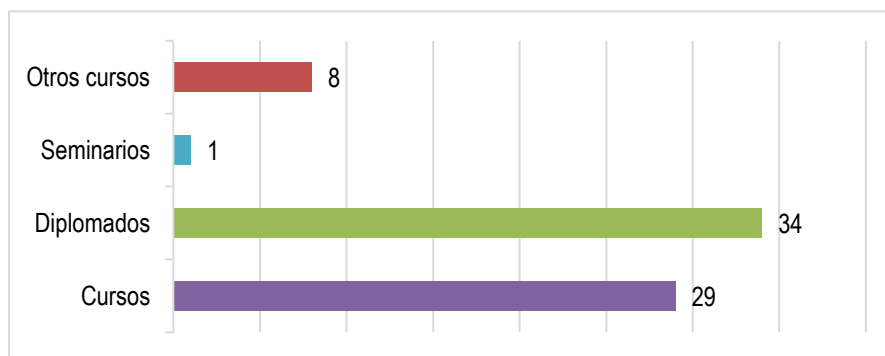
Fuente: Plan Operativo Centro de Practicas e Inserción Laboral

Así mismo se realizó un taller de análisis de radiografía panorámica para egresados, gestión de proyectos PMI, autoría en BPM – HACCP e ISO 22000, auditorías internas de sistemas integrados de gestión e implementación de las NIF. Todos los anteriores dirigidos específicamente para los egresados de la institución.

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. En el grafico a continuación se muestran los cursos realizados por facultades:

Gráfico 6. Número de cursos de educación continua realizados en 2016



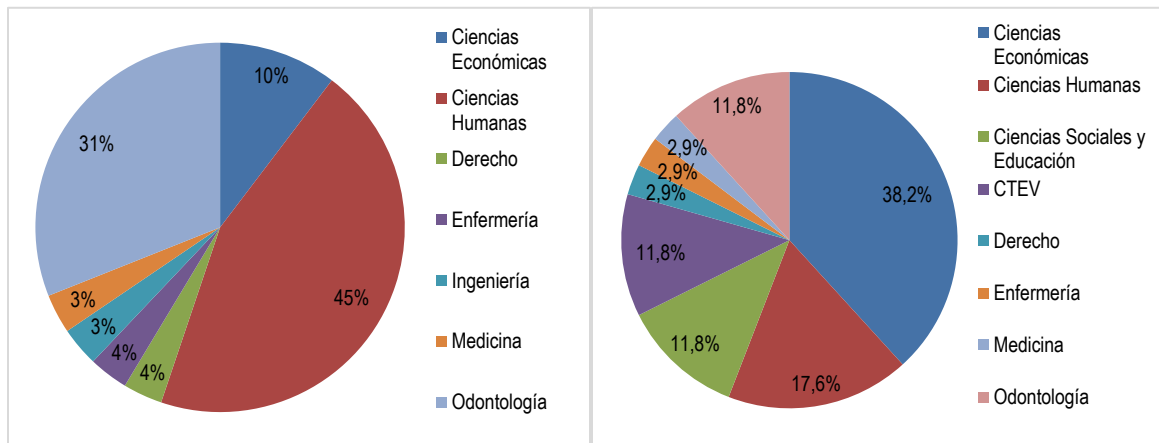


Fuente: Plan Operativo de Educación Continua 2016

Como se puede observar en el gráfico anterior, en 2016 se realizaron 72 cursos de educación continua. En el primer periodo del año 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.

Todos los cursos de educación continua que se ofertan y realizan en la institución, son resultado del trabajo de las Unidades académicas y del Centro de educación continua. De acuerdo a esto, en la gráfica a continuación se muestra la participación de las facultades en el total de cursos y diplomados realizados en el 2016.

Gráfico 7. Porcentaje de cursos y diplomados realizados por facultad 2016.



Fuente: Plan Operativo de Educación Continua 2016

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 86% durante el 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 anualmente los planes de capacitaciones para docentes y empleados públicos no docentes.

El primer documento es elaborado desde el centro de 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 junto a los tutores los núcleos temáticos de los cursos a desarrollar (3 núcleos temáticos). 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 22 de diciembre de 2016 se realizaron los siguientes:

Tabla 8. Cursos dirigidos a docentes realizados en 2016

Nombre del curso	Número de cursos realizados	Número de docentes participantes
Manejo de herramientas de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	4	189
Herramientas virtuales de aprendizaje	2	45
Uso de la biblioteca y manejo de bases de	80	4478

Nombre del curso	Número de cursos realizados	Número de docentes participantes
datos		
Formación pedagógica e investigativa	4	88
Curso de idiomas de Rossetta Stone	Permanente	307

Fuente: Plan Operativo de Coordinación Académica

Uno de los proyectos realizados en el 2016 fue la virtualización del proceso de formación docente de la Universidad de Cartagena. Esta actividad liderada por la Coordinación académica con el apoyo del CTEV, subió en la plataforma de la institución un nuevo aplicativo para el desarrollo de este proceso.

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 23 actividades de las cuales se realizaron las siguientes:

**Tabla 9. Capacitaciones realizadas para el personal docente no administrativo 2016.**

Nombre de la capacitación	Fecha de inicio	Fecha de finalización
Excel básico y avanzado	06/07/2016	14/07/2016
Acces	14/10/2016	21/10/2016
Prezi	11/07/2016	14/07/2016
Informática básica: Word	11/07/2016	14/07/2016
Arquitectura de software	7/05/2016	21/05/2016
Producción textual: expresión escrita, ortografía y redacción	28/06/2016	28/09/2016
Coaching para asistentes y secretarías	20/10/2016	20/10/2016
Inglés (III y IV nivel)	06/06/2016	16/11/2016
Servicio al cliente	03/10/2016	3/12/2016
Servicio al cliente: fortaleciendo mi actitud del servicio	27/05/2016	27/05/2016
Gestión financiera en entidades públicas	09/09/2016	09/09/2016

<b>Nombre de la capacitación</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha de finalización</b>
Liderazgo	23/06/2016	23/06/2016
Orientación a resultados	30/08/2016	30/08/2016
Relaciones interpersonales	26/06/2016	26/06/2016
Planificación y organización	28/06/2016	28/06/2016
Lucha contra la corrupción	17/11/2016	17/11/2016
Comportamiento ético (ética profesional)	04/10/2016	04/10/2016
Participación ciudadana, desarrollo nacional	03/08/2016	03/08/2016
Gobierno en línea	18/08/2016	18/08/2016
Brigadas de emergencia	26/06/2016	29/06/2016

**Fuente: Plan Operativo División de Desarrollo Organizacional**

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 seis (6) circulares (deberes de los docentes de planta y deberes de los docentes de cátedra) referentes a asuntos disciplinariamente relevantes

Para la primera actividad se realizaron tres (3) capacitaciones con 7, 173 y 241 asistentes respectivamente. En la segunda actividad se realizaron conferencias sobre la disciplina y convivencia laboral para los empleados nuevos de la institución. Para dar cumplimiento a la última actividad, se emitieron circulares relacionadas con temáticas como el proyecto docente, deberes de los docentes de planta, deberes de los docentes de cátedra, entrega de los formatos de evaluación, entre otras.

Por otro lado, se atendieron el 100% de las peticiones y consultas de acciones tanto disciplinarias como no disciplinarias.

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:

**Tabla 10. Programas de salud laboral y número de beneficiarios 2016**

<b>Programa</b>	<b>N° de beneficiarios</b>
Medicina preventiva y promoción de la salud.	3130
Medicina laboral	405
Vigilancia epidemiológica de trabajadores expuestos a riesgos biomédicos	220
Salud mental	4
Salud oral	502
Total	4306

**Fuente: Plan Operativo de Sección de salud y seguridad laboral**

El cumplimiento de todas las metas trazadas de este proceso a corte 22 de diciembre de 2016 fue del 89%.

## **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.

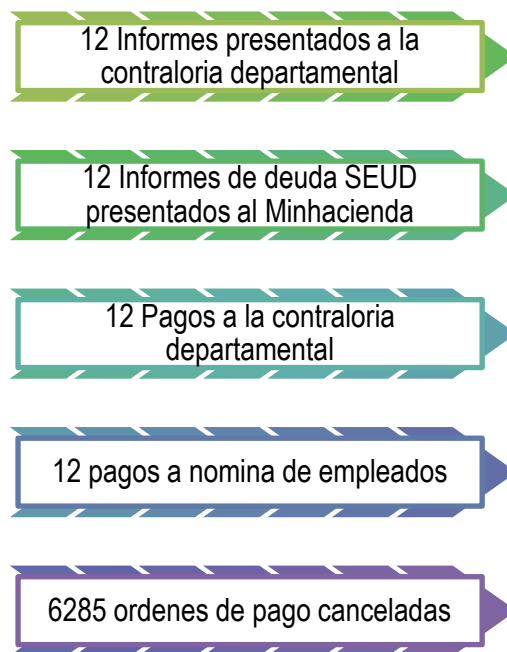
El primer subproceso a analizar es el de gestión presupuestal. Desde la Sección de Presupuesto de la Universidad de Cartagena se da cumplimiento a tres (3) actividades principalmente:

- 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 98% del gasto. Así mismo se reportaron los 4 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 doce (12) 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 especifica en el plan de desarrollo 2014 – 2018, para 2016 se debe recuperar el 50% de la cartera morosa de la institución, lo cual se cumplió en este 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 100% en el 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 del 2016 fue 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, Loricá, Mompo, San Pelayo y San Marcos.

Otra actividad realizada fue la creación del comité de bienestar para empleados del cual se culminaron las etapas sensibilización, constitución, y socialización. Así mismo, en el 2016 se levantó la línea base de todos los empleados que gozan de los diferentes beneficios que ofrece la Universidad. De acuerdo a esto en el 2017 se incluirá en el plan operativo, una actividad para hacer seguimiento a la creación de programas de bienestar para empleados más eficientes.

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 11. Actividades de bienestar realizadas dirigidas a estudiantes 2016 – 1.**

<b>Población</b>	<b>Actividad</b>	<b>Resultado</b>
Estudiantes de programas presenciales	Apoyo en la presentaciones de los grupos culturales	79 presentaciones abiertas de los grupos culturales
	Actividades de acompañamiento para condicionales	10 actividades realizadas
Estudiantes de programas a distancia	Talleres de promoción y prevención de la salud mental	14 talleres en centros tutoriales
	Actividades de acompañamiento para condicionales	10 actividades realizados
Estudiantes en condición de discapacidad	Capacitaciones interpretes	2 capacitación realizada
	Capacitaciones a docentes y administrativos	1 capacitación realizada
	Atención a estudiantes en condición de discapacidad	37 estudiantes atendidos por periodo académico

Fuente: Plan Operativo de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario

Uno de los proyectos a destacar, que impactará en la calidad de los programas deportivos y culturales, es el centro cultural. Este proyecto consiste en la construcción de un espacio donde se puedan realizar prácticas de diversos deportes y actividades culturales en la institución. En el 2016, el Comité de Estampilla gestionó el estudio de la construcción del centro cultural en el plan de inversión financiado con los recursos de la Estampilla Universidad de Cartagena.

Una acción realizada en la población de los programas a distancia fue la creación de grupos culturales en centros tutoriales. En Loricá se crearon los grupos de teatro y vallenato, y en Cereté se crearon los grupos de gaita y vallenato.

Así mismo, entre los meses de septiembre y octubre, se llevó a cabo el primer encuentro deportivo inter centros tutoriales de la Universidad en las disciplinas de ajedrez, fútbol, fútbol de salón y voleibol.

Un proyecto que se dio inicio en esta vigencia fue la realización de una propuesta para dar ingreso especial a deportistas destacados. Esta propuesta fue presentada a la Oficina Asesora Jurídica para concepto, sin embargo no fue aprobada.

El avance en el cumplimiento de las metas de este proceso fue del 78%



## Gestión de Biblioteca

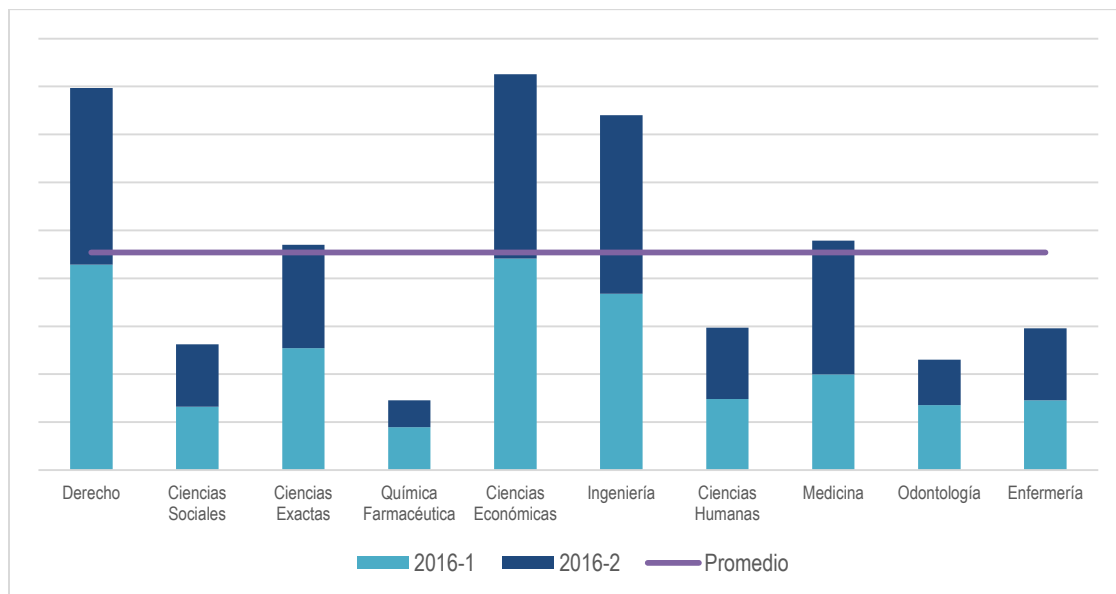
El principal objetivo que cumple el proceso de Gestión de Biblioteca es de apoyar los procesos de enseñanza – aprendizaje a través de la gestión bibliográfica, hemerográfica y documental, y servir de intermediario con bibliotecas de la ciudad y del país en la prestación de los servicios que demande la 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 \$ 151.020.669 para la adquisición de 1294 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 se procesaron 823 trabajos de grado de diversas facultades.

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.

Gráfico 8. Número total de transacciones de libros por facultad 2016.



Fuente: Plan Operativo de Centro de Documentación

De acuerdo a lo mostrado en la gráfica anterior, en el 2016 se realizaron 454.163 transacciones de préstamos y devoluciones de libros; 234.144 transacciones en 2016 -1 y 220.019 en 2016-2. Así mismo se puede observar que la facultad que mayor número de transacciones realizó fue Ciencias económicas, seguida de la facultad de Derecho. Otro aspecto a mencionar es que el 50% de las facultades registran un número de transacciones por encima del promedio del año.

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 22 de diciembre se modificaron 37.079 registros de los materiales de las bibliotecas.

Para finalizar, el avance reportado en el proceso de gestión de biblioteca fue del 71%.

## **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.**



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 fueron:

- 125 derechos de petición recibidos y respondidos oportunamente
- 44 requerimientos realizados por organismos judiciales recibidos y respondidos oportunamente
- Informe de gestión de actividades elaborado

Por otro lado el 22% de las acciones judiciales interpuestas a la institución, tuvieron un fallo a favor. Esto se puede entender como un incumplimiento, sin embargo, cabe resaltar que actualmente se encuentran activos muchos procesos jurídicos que no han dictaminado ningún fallo.

En general, el cumplimiento del proceso de gestión de asuntos jurídicos y legales fue el 81% en el 2016.

## 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 243 actividades, lo que representa un avance del 85% en el cronograma. En primera instancia este porcentaje puede indicar que se presentó incumplimiento en la ejecución del plan de mantenimiento. El análisis de causas indica que existen algunos activos de la institución que no tenían la necesidad de ser intervenidos para mantenimiento, por lo cual no se desarrollaron.

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 141 requerimientos de mantenimientos correctivos.

Igualmente se realizaron 2 informes de los mantenimientos correctivos y preventivos a corte de junio y diciembre en el 2016.

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 22 de diciembre se dieron de baja 86 activos. Así mismo durante el año se ha realizado un proceso de inventario permanente que hasta el 22 de diciembre presento una ejecución del 100% de lo programado (72 actividades).

Por último, desde el subproceso de compra de bienes, se da tramite 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 se realizaron 474 pedidos. Dentro de estos pedidos se gestionó la adquisición de equipos para los laboratorios de la facultad de Ciencias Exactas y Naturales del Campus de San Pablo. Para finalizar, el avance en el cumplimiento de este proceso durante este intervalo de tiempo fue del 100%.

## 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 2072 de 2140 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 excluyó 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 12 meses de gestión se solicitaron 428 certificaciones y se emitieron 420. Al igual que el indicador anterior, las ocho (8) 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.

El cumplimiento de este proceso durante el primer periodo de 2016 fue del 80%.

### **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, fue la publicación de 15 libros producto de la convocatoria ofrecida por la Vicerrectoría de Investigaciones. Las publicaciones 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
- Expresión de proteoglicanos en la próstata
- Cartagena de indias en el sistema mundial
- Veinte años del desarrollo de la catálisis en Colombia
- Universidad e identidad
- La ciudad en tiempos de epidemia
- Nosotros ganamos cuando yo firmo
- Mi casa es escuela y mi padres maestros

Por otro lado se destacan las participaciones de la Universidad de Cartagena en diferentes ferias de los libros realizadas durante el 2016.



También se tuvo participación en la V feria del libro y la Convención científica 2016. El último evento se realizó en los días 20 y 21 de octubre y sirvió como plataforma para que los grupos de investigación mostraran sus proyectos y tuvieran más visibilidad en la comunidad académica.

Otro de los logros realizados durante el 2016 es la suscripción de un convenio con Alpha Editores. Para finalizar, el avance obtenido en el 2016 para este proceso fue del 83%. El 17% restante corresponde a la actividad de la creación de un dominio web de la editorial universitaria. Esta actividad fue aplazada para 2017, año en el que la página web institucional será reformada.

### **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; 161 solicitudes de mantenimiento correctivo de redes de datos y 5344 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 365 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
- Observatorio colombiano de mercurio
- Herramienta de geolocalización de residuos contaminantes
- Diseño de curso estándar para la formación en TICS

Así mismo se realizaron avances en diversos proyectos como el aplicativo web para la creación de cursos, la herramienta de trabajo para la plataforma SIMA fuera de línea, la unificación de las herramientas pedagógicas de la UDC y la herramienta de la plataforma virtual para la realización de mapas conceptuales.

Para finalizar, el cumplimiento de este proceso durante el 2016 fue del 92%.

---

## **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 diciembre 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 100%.

### **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 se realizó tres actividades principales:

- Verificación del estado de los riesgos identificados en el mapa definido por la Universidad
- Seguimiento a los riesgos oportunamente
- Verificación del 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 realizaron dos revisiones de los riesgos y dos verificaciones del tratamiento que se les da a los riesgos materializados. El avance de este proceso fue del 100%.

### **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 SNIES 2016 -2
- Cargue de indicadores a SPADIES 2016 -1
- Cargue de indicadores a SPADIES 2016 -2
- Elaboración del boletín estadístico 2015
- Elaboración del informe de gestión 2015
- Elaboración del seguimiento al Plan Anticorrupción 2016
- 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 100% de las metas previstas.