**Seccional Pereira**

**Sistema de Gestión de Calidad**

SGC - 042

Pereira,  diciembre 15 de 2014

Ingeniero

DANIEL LEONARDO PERDOMO GAMBOA

Director de Planeación

Universidad Libre Seccional Pereira

Ciudad

REF. Informe de gestión SGC a diciembre de 2014

Cordial saludo.

En atención a su solicitud, me permito presentar el informe de gestión del Sistema de Gestión de Calidad correspondiente a la vigencia 2014 con sus respectivos anexos:

Atentamente,

GLORIA AMPARO SÁNCHEZ MALDONADO

Coordinadora de Calidad

Seccional Pereira

**INFORME DE GESTIÓN SGC A diciembre de 2014**

1. **Medición de indicadores**: Se tienen los resultados de los indicadores 2014-1 y se solicitará para finales de enero de 2015, la medición de indicadores de 2014-2. (anexo 1)
2. **Trazabilidad en pagos**: Se elaboró informe de pagos a terceros en la seccional donde se determinaron tiempos y cuellos de botella en sitios determinados. Desde la sede principal, se ajustó el acuerdo de servicio bajando los tiempos de pago de 30 días a 17 días. (anexo 2)
3. **Revisión Gerencial**: Se preparó la información de entrada y se realizó la revisión gerencial de acuerdo al plan de acción el día 13 de marzo de 2014. la segunda revisión gerencial se realizará durante el primer trimestre de 2015, de acuerdo a decisión nacional tomada concertadamente con la Seccionales de hacer una revisión anual para evaluar los dos períodos del año. (anexo 3)
4. **Evaluación de competencias del auditor**: Se realizó la evaluación a los auditores asignados a los procesos (22 en total), la cual fue presentada ante el Comité de calidad. (anexo 4)
5. **Auditorías Internas de Calidad:** Se realizaron los dos ciclos de auditorías , se hizo la consolidación de informes de 2014-1 lo cual fue enviado a la sede principal. Se están consolidando los informes del 2014-2 (anexo 5)
6. **Evaluación de auditores por los Titulares de proceso y Coordinación de calidad**: Se realizó la evaluación al equipo auditor para los períodos 2014-1 y 2014-2 (las del último semestre están en físico pendiente pasarla al Excel). (anexo 6)
7. **Acompañamiento en la implementación de la norma técnica de calidad NTC 5906 del Ministerio de Justicia**: La Coordinación de calidad viene apoyando al Centro de Conciliación del consultorio jurídico en el proceso, de la misma manera se brindó apoyó en la auditoría realizada por el Ministerio de justicia en el mes de marzo de 2014. (anexo 7)
8. **Seguimiento a la implementación y cierre de las acciones correctivas - preventivas y de mejoramiento:** Se hanrealizado los seguimientos a través de la coordinación de calidad y del ciclo de auditoría 2014-2, igualmente se actualizó la herramienta de resumen de acciones correctivas, preventivas, servicios no conformes. (anexo 8)
9. **Capacitación de nuevos auditores de calidad**: Se capacitaron 28 auditores internos de calidad incluyendo los 6 activos, el asesor de acreditación y la asesora de aseguramiento de la calidad durante los días 1, 2 y 3 de abril de 2014. (anexo 9)
10. **Alineación de la encuesta de acreditación de programas con el SGC**: Se trabajó conjuntamente con la Seccional Cali y el equipo de trabajo de planeación, en la alineación de la encuesta de acreditación de programas con el Sistema de Gestión de Calidad. Se está haciendo prueba piloto para Ing. Civil y Contaduría Pública. (anexo 10)
11. **Procedimiento de Archivo**: Conjuntamente con la Seccional Cali (secretario seccional, Directora de archivo de Cali y Auxiliar de archivo de Pereira ) en el mes de abril, se elaboró un procedimiento de archivo y se envió como propuesta para el estándar a la sede principal. (anexo 11)
12. **Mapa de riesgos y acciones preventivas**: De acuerdo a herramienta de riesgos estándar enviada por la sede principal se trabajó con los Titulares de proceso y su equipo de trabajo, los ajustes a los riesgos e identificación de nuevos y se formularon acciones preventivas a través de análisis de causas. (anexo 12)
13. **Seguimiento a quejas y calificaciones del servicio**: Se tienen como herramientas de percepción los buzones de sugerencia, quejas por la Web y las 4 pantallas digitales. Se han direccionado las quejas y calificaciones a los procesos respectivos y se hace seguimiento a la respuesta por parte de los Titulares de proceso y Coordinador de calidad. (anexo 13)
14. **Seguimiento a Instructivos de la Presidencia Nacional**: Se hace seguimiento permanente al cumplimiento en las respuesta y adopción de directrices dada en los Instructivos Nacional. (anexo 14)
15. **Acompañamiento a los procesos en la estandarización de procedimientos**: Se estandarizaron los procedimientos de los siguientes procesos: (anexo 15)
	1. **Gestión de Adquisiciones y suministros:**

Se trabajó mediante video conferencia los procedimientos de compras y almacén, pero aún no han socializado a nivel nacional el estándar definitivo.

* 1. **Gestión de Informática:**
* ST-GI-02-P-01 Solicitud Compra Implantación de Recursos Informáticos
* ST-GI-03-P-01 Selección, contratación y seguimiento a contratos
* ST-GI-03-P-02 Ingreso al centro de cómputo y centros de cableado
* ST-GI-03-P-03 Mantenimiento de recursos informáticos
* ST-GI-03-P-04 Administración de base de datos y sistemas de información
* ST-GI-03-P-05 Administración página web
* ST-GI-03-P-06 Creación y  manejo de backups
* Guía Reglamento Interno Salas Didácticas
* Manual de Identidad Web
* Bitácora de Gestión de Incidentes (Herramienta)
* ST-GI-04-P-02 Video conferencia Polycom / Renata

**15.3 Bienestar Universitario:**

* Procedimiento área de la cultura
* Procedimiento área recreación y deportes
* Procedimiento área de promoción socioeconómica
	1. **Gestión de Biblioteca:**
* Se trabajó mediante video conferencia EL procedimiento de servicios al público, pero aún no han socializado a nivel nacional el estándar definitivo
* Se elaboró propuesta de procedimiento para dar de baja al material bibliográfico desde la Seccional, el cual fue tenido en cuenta como estándar y lo están socializando a todas las seccionales.
	1. **Gestión Financiera:**
* ST-GF-02-P-01: Procedimiento de Tesorería
* ST-GF-03-P-01 Procedimiento de Cartera
* ST-GF-04-P-01 Procedimiento obtención estados financieros estándar
	1. **Gestión Humana: Pendiente la socialización de los definitivos**
* Procedimiento Administración de Incapacidades y Licencias
* Procedimiento Estándar Pago Parcial de Cesantías
* Procedimiento ST Compensación y Salarios
* Procedimiento Vinculación Administrativa
* Instructivo Evaluación Del Desempeño
	1. **Gestión de Servicios Generales**
* ST-GS-02-P-01 Procedimiento de Seguridad con sus respectivos formatos

1. **Procedimientos – instructivos y formatos académicos**: Apoyo en la elaboración y/o ajuste de procedimientos y registros académicos seccionales de acuerdo a normatividad vigente. (anexo 16)
	1. **Procedimientos de investigaciones:** Se viene trabajando con el Director Seccional de Investigaciones en la elaboración de los procedimientos de Investigación ( se tienen tres procedimientos con sus respectivos formatos)
* Procedimiento para constitución de líneas y conformación de grupos de investigación
* Procedimiento para presentar trabajos de investigación como opción de grado pregrado y posgrado
* Procedimiento para solicitud y selección de auxiliares de investigación, creación y funcionamiento de semilleros - programa jóvenes investigadores
	1. **Procedimientos de internacionalización:** Se trabajó con la Coordinadora de la ORI la documentaron 4 procedimientos de internacionalización con la metodología del SGC, los cuales se encuentran disponibles en el punto de consulta seccional y fueron enviados a la sede principal.
* Instructivo para realizar seminarios de profundización con estadía internacional Instructivo seminario internacional como opción de grado
* Instructivo para realizar Intercambio Académico Estudiantil
* Instructivo para traer invitados internacionales
1. **Caracterización de proceso de Planeación y elaboración y/o actualización de los procedimientos**: Con todo el equipo de trabajo de planeación se viene trabajando la caracterización del proceso de planeación y simultáneamente los procedimientos de cada subproceso (anexo 17)
* Aseguramiento de la calidad académica (se tienen tres)
* Acreditación institucional (uno)
* Planeación académica y administrativa (pendiente)
* Sistemas de información y convocatoria docente (pendiente actualización)
* Levantamiento de procedimientos de aseguramiento de la calidad académica
* Gestión de proyectos (pendiente revisión por calidad)
1. **Asistencia a diferentes reuniones programadas por la Seccional**: (comité seccional PIDI, Comité GAGA, Comité de acreditación institucional, reunión con titulares de proceso administrativo, desayunos de trabajo para socializar encuestas de acreditación, video conferencias, entre otras)
2. **Inducción Sistema de Gestión de Calidad**: Se realiza al personal nuevo tanto de planta como temporales. (anexo 18)
3. **Acompañamiento en la preparación de visitas de la Revisoría Fiscal y auditorias nacionales al igual que las respuestas enviadas**: (anexo 19)
* **Gestión de informática**: Formulación de acciones correctivas como resultado de la auditoría realizada por la revisoría Fiscal
* **Gestión Humana**: Elaboración de metodología unificada para dar respuesta a la Revisoría Fiscal en la auditoría de contratos, consolidación y envío de la misma.
* **Auditoría de contratos por la Sede principal**: alistamiento y acampamiento al proceso
1. **Inventario y actualización de instructivos, procedimientos y formatos académicos**: Elaborados por la Seccional conjuntamente con la Directora de Registro y control. Se envió a la Sede Principal. (anexo 20)
2. **Apoyo en información a líderes de factor de acreditación de programas**: Se brindó apoyo y acompañamiento algunos líderes de factor del programa de Ing. Civil y Contaduría Pública.
3. Se actualizó el árbol de servicios que fue incorporado en las pantallas (anexo 21)

**COMPROMISO DE RESULTADOS PARA LA VIGENCIA 2015**

1. **Indicadores**: Se realizará trabajo conjunto con la Seccional Cali en la alineación de los indicadores (acreditación, SGC, PIDI) con la participación del equipo de planeación de la Seccional Pereira, Cali y Cúcuta para ser enviada a la sede principal como propuesta las tres seccionales.

Se tiene batería de indicadores elaborada por el Director de Planeación

1. **Reformulación y creación de Acuerdos de servicio**: Se realizará trabajo conjunto con la Seccional Cali.
2. **Diseño de un Sistema administrativo de posgrados**: A través de contratación externa se está trabajando en el Diseño de un Sistema administrativo de posgrados y sus protocolos que brinde una adecuada gestión y respuesta a las necesidades de la Seccional
3. **Levantamiento de procedimientos de:**
* Investigación (Pendiente trabajo en aula)
* Planeación administrativa y académica (PIDI)
* Sistema de posgrados
* Revisión por parte del SGC de los procedimientos de la unidad de gestión de proyectos

**RETOS (Objetivos de gestión) 2015**

1. Implementación del SGC en los procesos académicos
2. Implementación , seguimiento y control de los proyectos del nuevo PIDI que tienen que ver con el SGC
3. Coadyuvar con la certificación del centro de conciliación del consultorio jurídico en la norma de calidad NTC 5609 de Minjusticia
4. Alinearnos con acreditación Institucional
5. Mapa de riesgos de contexto
6. Aplicación de encuesta de satisfacción y realización de grupos focales