26 de octubre de 2012

REVISION GERENCIAL

PRIMER PUNTO: Saludos de la Coordinadora de Calidad

Se empieza con el proceso de Gestión de Calidad

**Objetivo A**

Se enseñó las observaciones de las encuestas por ser de gran importancia para generar acciones correctivas fueron leídas por el Ing., German Bedoya, Fabián Valencia.

Estas observaciones son procedentes solo las recurrentes, de los estudiantes, docentes y administrativos

El cual se está superando la meta menos el indicador de seguridad,

**Objetivo B**

Incumplimiento a los acuerdos de servicios, comparativos de 2011-2-2012-1,

Si inicia con **servicios Generales**: Ing., Germán Bedoya Cardona.

**Indicador A**

El cual se está superando la meta menos el indicador de seguridad,

Encuestas de satisfacción

Administrativos, alto porcentaje de incumplimiento del 76,9% no supera el porcentaje de aceptación. Aunque existen factores de descontento se supera la meta.

En solicitudes de correspondencia no se cumplió en el porcentaje de mejora de un 3% con respecto al semestre anterior, pero si se cumplió con el indicador,

Respuestas de las quejas del mal estado de las vías y correspondencia.

Giovani felicita al Ing. Germán por su gestión tanto en compras como en servicios generales.

Los decanos deben tener en cuenta alinearse con GS para recibir una adecuada prestación del servicio

**Objetivo E:**

Auditorías internas: se tiene una no conformidad de trazabilidad de los objetivos para ser más ágil la atención

Observación de recarga de extintores ya se tiene un control y fechas establecidas para la recarga de estos

Acciones correctivas. Elaboración de recargas de los extintores en determinado periodo

Auditoria Externa. No aplica

Acciones preventivas. Mapa de riesgos se atendieron los riesgos que se habían planteado para mitigarlos.

Seguimiento a tareas: capacitación al personal para trabajos de alto riego: no están fácil conseguir los cupos tiene costos se cuenta con un personal que ya estaba capacitado

Usuarios del servicio hacer las solicitudes en el formato establecido para crear la cultura y poder ir programando, y dar respuesta con los tiempos establecidos, por el momento se reciben por correo electrónico.

Acciones de mejoras. Mejor servicio a las áreas en las oficinas se realiza visita para realizar diagnóstico y poder lograr una mejor percepción del servicio e imagen de las oficinas. Ser más preventivos.

Rutas de verificación se les hace seguimiento a las tares que debe cumplir el personal de mantenimiento de asservi y tomar medidas de mejoramiento en caso de necesidad de alguna mejoría. Y tener más control con el personal de mantenimiento de la sede centro

Tema de seguridad. Factores de riesgos es el acceso a la universidad a través del carnet es decisión de las altas directivas.

Seguimiento a correspondencia. Se tiene el problema de estructura más personal, que el personal se culturalice de que deben ir por sus documentos a las ventanillas de correspondencia si quieren que el proceso funcione para beneficio de todos.

Servicios no conformes. Vías, quejas recurrentes ya se entrega la primera fase para el próximo año.

 Acciones de mejora: aplicaría para sistemas realizar la parametrizacion y se pueda aplicar la solicitud por medio del software.

Dr., Giovani Arias. Los decanos deben tener más concientización para el presupuesto en relación del proceso de mantenimiento, que se tenga más control de aseo saber que necesidades, ser más preventivos teniendo en cuenta que estamos en procesos de acreditación. Para así evitar inconvenientes como los que se vienen presentando con algunas decanaturas.

Gloria Amparo Sánchez: se recomienda que en el momento que se informe de alguna mejora de infraestructura en el momento de la visita de diagnóstico se pueda tener la comunicación del titulas a los funcionarios de la oficina.

**GESTION FINANCIERA:**

OBJETIVO A:

Satisfacción de encuesta de los estudiantes como perciben la satisfacción de los servicios donde la observación más recurrente son los horarios, en tesorería y crédito y cartera

En relación con los Docentes todo está bien calificado

Administrativas: se debe capacitar a los administrativos para sí difundir todos los servicios que se prestan desde la sindicatura.

Calificación del servicio: la muestra para la calificación del servicio es baja se debe estimular para obtener mayor muestra del servicio de las ventanillas y crédito y cartera.

**Objetivo B: Indicadores**

Se cumplió la meta

Objetivo C:

Quejas: las más recurrentes son de los estudiantes donde se les da respuesta por medio de llamadas o correo electrónico para dar una oportuna respuesta

Objetivo E

De recaudo

Resultados de auditorías internas

Una no conformidad que de apoyo de pagaduría y presupuesto ya se les dio respuesta

En la externa no se aplica para la seccional

GF: el indicador de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ no podría ser comparable por el volumen de recaudos en cada período

Revisar formulas de indicadores de GB Y BU Y REVISAR INDIICADORES DE GF

**No conformidades**

Mapa de riesgos. Compra del software

Títulos valores en caja fuerte del Sindico, por ahora se mitigo el riesgo y el síndico es el encargado y responsable y recibir los títulos valores.

Los Informe de ejecución esta son enviados a los decanos para que estén enterados del presupuesto que va relacionado con los planes de acción y puedan ser ejecutados,

Estructuración de la tesorería es con ella se trata los temas de financiación de la matrículas de los estudiantes.

Decana de enfermería. Es con el objeto de que nos cuenten cuando lleguen esos funcionarios nuevos y aprovechar los recursos.

Giovanni: se está investigando el tema del robo de tesorería se inicia con la decanatura de derecho, el servicio está en la realidades no en formatos.

Acciones de mejora con la auditoria:

Estructurando nuevos indicadores de la sindicatura

Se tienen todas las acciones cerradas,

Paula Ospina: se sigue presentando el inconveniente con el tema de viáticos, no se cumple están llegando 2 días antes, teniendo en cuenta que son con 15 días de anticipación los decanos deben tener más prevención y dar bien la información a los estudiantes para que no incurran en los plazos, e informarle que los gastos los puede cubrir el y luego la universidad les realiza el desembolso, por lo general los pagos se realizan los martes debido a que se deben hacer con el Presidente Seccional y el Síndico.

Diferenciar factura de la institución y el Rut,

Tesorera. La universidad no debe asumir pagos extraordinarios. Tanto para áreas académicas como administrativas.

**GESTIÓN DE BIBLIOTECA**

GB: Enviar a los Decanos los resultados de indicadores de Biblioteca

* Enviar a los Decanos la Bibliografía y webgrafía de cada programa de pregrado y posgrado para la actualización de los programas analíticos

Dr. Giovani felicita al proceso por su gestión y los buenos comentarios que se escuchan de los estudiantes de pregrado y posgrado

Los Decanos deben enviar a la Dirección de planeación la actualización de los programas analíticos los cuales deben incluir la bibliografía y webgrafía a más tardar el día 1º. De diciembre de 2012 .

GB: Incluir en el indicador de puestos de lectura los kioscos que se encuentran en el campus universitario ya que estos sitios también los utilizan los usuarios como puestos de lectura.

Revisar formulas de indicadores de GB Y BU Y REVISAR INDIICADORES DE GF

**Admisiones y Registró**

Objetivo A-

En el área de Certificados se debe modificar el horario para cubrir todas las jornadas, debe ser en el horario de las decanaturas.

Se felicita a las decanaturas de ciencias de la salud e ingenierías por su buena labor en las digitaciones de notas en los tiempos establecidos,

en relación con las capacitaciones Cada semestre se programa capacitación del SIUL

Satisfacción del usuario, es muy baja, se le comunicara a las colaboradores para estimular la calificación del servicio.

Indicadores. No se entregó oportunamente en la entrega de certificados

Acción de mejora. Se optó por que Claudia lidera la realización de los certificados de la sede centro, de notas promedio y de estudio.

Los certificados de estudio se deben realizar desde la oficina de registro y control,

Dr, Giovani: Mucho tramitador en la facultad de derecho, por negligencia en contestar dos certificados, que fue producto de dos tutelas el tema es complejo.

GR: Felicita a las facultades de Ingenierías y ciencias de la salud por la oportunidad en la digitación de notas por parte de sus docentes. INDICADORES e invita a los demás decanos a generar en sus docentes la cultura de oportunidad en la entrega de notas por el sistema.

Citar a comité de posgrados cada vez que se requiera

Los posgrados son discontinuos y no tienen calendario académico

GR: Enviar a los decanos los resultados de indicadores de Registro y control semestralmente.

Se solicita a los Decanos colaboración para convocar a los estudiantes y docentes para las capacitaciones que ofrece Registro y contrll

Los lectores de código de barras se leen con las bases de datos

**Gestión de Informática.**

 Objetivo A-

Encuesta de satisfacción se superó la meta

Acuerdo de servicio

Quejas recurrentes con respecto al internet el servicio mejoro notablemente

Objetivo E

Falta mejorar el 3%,

Resultados de auditorías 2012

Observación formato de audiovisuales para préstamo de equipos, se está congestionado con mucho papel.

Resumen de acciones correctivas

Acciones preventivas pérdida parcial de datos, copia de seguridad y cambio de equipos está en proceso

Se harán capacitaciones al personal para realizar copia d seguridad

Licencia de antivirus

Revisión gerencial

Revisión de computadores, para el funcionamiento de manejo de la información.

Giovanni: esquema de seguridad de manejo de la información de la universidad, la gente abusiva se toma atribuciones y se copia la información.

Los documentos de maestros, son sagrados, todo es un trabajo con sistemas muy serio con el fin de no dejar distorsionar la información por otras entidades.

Agilidad del servicio nuevos equipos para las salas nuevas y se le instalará el programa para el cuidado de la información

Ya se tienen las quejas cerradas

Rectora Pregunta del Objetivo A

En relación a las encuestas de los docentes, donde se ha mejorado la satisfacción del servicio reconocer el trabajo del Director de sistemas.

**GI: Implementar el HELP PEOPLE para los servicios de mantenimiento**

**GESTION DE ADQUISICIONES Y SUMINISTROS:**

Objetivo A-

Encuesta de satisfacción

La 9 está por debajo del 90

Objetivo E

Se cumplió la meta pero no se cumplió con el 3% de mejora ,

Auditorías Internas

Acciones Correctivas: no conformidad de GA –oportunidad en entrega de pedidos del almacén, se debe tener paciencia por los activos fijos por la instalación del programa de activos fijos de sindicatura. (Giovani arias),

Funcionalmente el almacén depende de activos de la sindicatura

Acciones preventivas: todas cerradas eran 3 riesgos

Tareas de la revisión gerencias

Giovani: felicitaciones al Ing., German por su labor en la gestión por su apoyo y por ser tan colaborativo.

GA: Mandar a elaborar avisos que digan ZONA DE LECTURA para colocarlos en los kioscos,

**Bienestar Universitario:**

En las encuestas de la prestación del servicio se sigue presentando inconvenientes en la fotocopiadora de la sede Belmonte,, se cambiara el proveedor el año entrante.

Objetivo A-

Tres ítem bajo el 80% de horarios de atención se tienen distribuidos pero aun así se sigue quedando corto,

Atención en posgrados, se brinda servicio los sábados de 8-1 p.m.

Evaluación docente todas por encima se han logrado mayor conocimiento de las actividades de bienestar, las quejas son pocas,

Administrativos

Lo que tiene que ver con los programas: dentro de bienestar hay actividades dichas para los administrativos escogida por ellos mismos, se necesarita saber cuál son las necesidades,

Presidente: reestructuraciones habla del bienestar el cual tiene muchas arandelas, los programas deben ser de la jefatura de bienestar, en el sentido de cómo puede afectar las calificaciones es saber cómo va a quedar, al igual que la política de calidad se verá afectada.

Giovani: los docentes no deben estar en el proceso de Bienestar,

Los servicios de bienestar han sido más adquiridos por los usuarios,

Acuerdos de servicios se ha cumplido con la meta superándola

Quejas recurrentes: el ruido facultad de derecho bajar actividades los viernes, en la preparación de las actividades de las fiestas

Se habla para tener organización de los horarios para realizar actividades que no se crucen y se hagan las agendas en conjunto para tener claridad. Con los jefes de área y no producir interrupción de actividades académicas.

Presidente. No hay lugar para actividades lúdicas, el problema es que no hay donde se debe pensar cómo hacer un lugar para realizar actividades se realizan convenios con otras entidades cercas para cubrir las necesidades.

Se debe ver como un problema estructural y se puede generar un malestar entre administrativos, docentes y estudiantes.

Para evitar las confrontaciones

Meta de eficacia. No cumplió con el 3% Pero se cumplió con la meta

Inducción: revisar la formula y lo reportado

Se han hecho convenios con otros colegios para ocupar otros espacios,

Giovani. Se debe agilizar para el proceso de acreditación

Tareas de la revisión gerencial

Iluminación con la cafetería han implementado proceso de mejora ya se tiene un plan, se han hecho control de mejoría han variado el menú pero se siguen presentando las quejas

Comunicación se ha tenido avances buscar nuevas alternativas de participación deportiva

Giovani: en la cafetería hay que meter la mano y hablar puede ser un tema de vida, jornadas largas, arreglo de sillas.

Revisar formulas de indicadores de GB Y BU Y REVISAR INDIICADORES DE GF

**Gestión de auditoria Interna:**

El indicador de auditoria se implementaron el formato de hallazgos y recepciones para presentar las acciones, visita a los departamentos para conocer el proceso de auto control , normatividad que le corresponda a cada proceso.

**Gestión Humana**: tema de solicitud de servicios por katus para eliminar otro formato. Solicitud de certificados, rete fuente, arp, eps. Recomendaciones hechas de presidencia que no se conocía, microfilmación en archivo

Conducto de regular: se causan los presupuestos sin que el titular no se enterara, en relación de los contratos, se presentan inconvenientes. Cuando se dan los traslados no se informa.

Rectora. Se han mejorado en quejas de las áreas

GH Incluir en los contratos todo lo relacionado con el manejo de información que es de la institución.

BU: Bajar al máximo el ruido que se hace con las actividades en el centro y coordinar con Secretaría académica de la sede centro para que las actividades se realicen en zonas que no sean aulas y en lo posible que las actividades estén agendadas.

Si el problema del ruido sea recurrente se debe trasladar al órgano competente para que solucione

Se debe pensar como hacer los sitios para prpacticas

Presidente: informa que el acuerdo 02\_\_\_\_\_\_ menciona que los programas de capacitación son de GH

Hablar con el Coordinador Nacional de Calidad sobre los aspectos determinados por el acuerdo ya que los mismos afectarán el mapa de procesos de calidad, no podemos crear aspectos de incertidumbre

El Dr. Giovani solicita que se sigan los conductos regulares para que no se causen los presupuestos sin que los titulares se enteren , favor informar al titular. La Coordinadora de Presupuesto manifiesta que en el caso puntual al que se refiere el Jefe de Personal es que no hubo una solicitud de contrato o servicio previa y por ello el Dr. Giovani no se enteró.

Para garantizar la participación en convocatorias, éstas deben pasar por Presidencia